

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Trabajo de Suficiencia Profesional

**La satisfacción laboral en el Área de
Plataforma comercial del Banco de Crédito
del Perú, agencia Hunter, 2023**

Cesar Steven Bellido Cornejo

Para optar el Título Profesional
de Licenciado en Administración

Arequipa, 2025

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

TSP-BELLIDO CORNEJO CESAR STEVEN

INFORME DE ORIGINALIDAD

41%

INDICE DE SIMILITUD

39%

FUENTES DE INTERNET

16%

PUBLICACIONES

20%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	1library.co Fuente de Internet	2%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
10	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
12	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%

13	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
15	www.smv.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
21	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %
22	rinacional.tecnm.mx Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %

27	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Trabajo del estudiante	<1 %
29	vdocuments.es Fuente de Internet	<1 %
30	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	www.cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
33	ebin.pub Fuente de Internet	<1 %
34	Choque Alejo, Pablo Alfredo. "Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para reducir los riesgos y peligros en la Minera Choque, UEA Ana Maria", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
35	Submitted to Universidad Nacional de Educación a Distancia Trabajo del estudiante	<1 %
36	moam.info Fuente de Internet	<1 %
37	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %
38	www.roquetasdigital.es Fuente de Internet	<1 %

39	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
40	documents.bvl.com.pe Fuente de Internet	<1 %
41	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	es.wikipedia.org Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	Aranda, Susana Rebeca Blas. "Buenas Practicas de Valorizacion en el Proceso de Adquisicion Realizadas por Empresas del Sistema Financiero Peruano. Los Casos De: Banco de Credito del Peru, Interbank, Pichincha y Scotiabank Peru.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
46	pe.jooble.org Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.unab.cl Fuente de Internet	<1 %
48	Gonzales Salva, Yirley Miriam. "Los desafios de las empresas de casinos frente a las entidades bancarias.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
49	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	

<1 %

50

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

51

repositorio.unach.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

52

www.themisdata.net

Fuente de Internet

<1 %

53

diariocentral.pe

Fuente de Internet

<1 %

54

repositorio.up.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

55

Submitted to Instituto San Ignacio de Loyola -
ISIL

Trabajo del estudiante

<1 %

56

Submitted to Universidad Europea de Madrid

Trabajo del estudiante

<1 %

57

Valderrama Loayza, Freddy | Luna Tito,
Darcy | Capcha Rodas, Veronica | Luque Ochoa,
Luz Mariela. "Planeamiento Estrategico
Aplicado para Banco Pichincha del Peru 2020
- 2024.", Pontificia Universidad Catolica del
Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

<1 %

58

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

59

www.yape.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

60

"Emotion regulation strategies on depression
through a problematic use of technology :
toward an explanation of the association
between depressive symptomatology and

<1 %

internet addiction.", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2019

Publicación

61	Submitted to Universidad Americana Trabajo del estudiante	<1 %
62	Submitted to University of Wales central institutions Trabajo del estudiante	<1 %
63	acento.com.do Fuente de Internet	<1 %
64	archive.org Fuente de Internet	<1 %
65	bibliometria.ucm.es Fuente de Internet	<1 %
66	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
67	periodicos.utfpr.edu.br Fuente de Internet	<1 %
68	Submitted to CEIPA Fundación Universitaria CEIPA Trabajo del estudiante	<1 %
69	peru.unfpa.org Fuente de Internet	<1 %
70	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
71	www.italianita.org Fuente de Internet	<1 %
72	Alfaro Salazar, Ronald Leyton Giron, Sara Meza Solano, Antonio Saenz Torres, Ivonne. "Satisfaccion laboral y su relacion con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.", Pontificia Universidad	<1 %

Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru),
2021

Publicación

73 Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina <1 %

Trabajo del estudiante

74 aba.org.do <1 %

Fuente de Internet

75 blogs.worldbank.org <1 %

Fuente de Internet

76 fdocuments.mx <1 %

Fuente de Internet

77 Babeş-Bolyai University <1 %

Publicación

78 Guillermo Zamora-Poblete, Pedro Gil-Madrona, Luz-Marina Méndez-Hinojosa, Pedro Galvis-Leal, José Tadeo-Morales. " <1 %

Meanings of pedagogical authority in future teachers in Spain and Latin America.

Understandings in education students from Chile, Colombia, Venezuela and Spain () ",

Culture and Education, 2020

Publicación

79 Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados <1 %

Trabajo del estudiante

80 core.ac.uk <1 %

Fuente de Internet

81 repositorio.ucsm.edu.pe <1 %

Fuente de Internet

82 repositorio.unap.edu.pe <1 %

Fuente de Internet

83	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
84	tenoch.pquim.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
85	www.centrestack.com Fuente de Internet	<1 %
86	www.earticle.net Fuente de Internet	<1 %
87	www.ecologic.eu Fuente de Internet	<1 %
88	www.viahtv.com Fuente de Internet	<1 %
89	Balladares Quispe, July Santa Cruz, Vanessa Falcon Grandes Ramirez, Linda Quispe Arratea, Lorena. "Planeamiento Estrategico de la Corporacion Financiera de Desarrollo (COFIDE)", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 Publicación	<1 %
90	Bohorquez Carpio, Luis Cubas Cordova, Nils De la Rosa Ventura, Susan Gonzales Mosquera, Wuilian. "Diagnostico Operativo Empresarial de la Empresa Caja Municipal de Ahorro y Credito de Arequipa S.A.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
91	Castillo Patino, Rosa Esmeralda Olaya Luna, Ruber Campos Garcia, Florentino Vilchez Barreto, Luis. "Planeamiento Estrategico del Sector Microfinanciero en la Region Piura 2018-2022.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020	<1 %

92 Iglesias, Nerea Lopez. "Analysing Nominal Phrase Contexts for the Automatic Extraction of Linguistic and Lexicographic Data", Universidade do Minho (Portugal), 2021

Publicación

<1 %

93 Vasquez Saavedra, Melvin Nestor. "Propuesta de mejora en el servicio de atencion de aeronaves ofrecido por una empresa del sector aeroportuario.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

<1 %

94 correoconfidencial.com

Fuente de Internet

<1 %

95 creditoutlook.wordpress.com

Fuente de Internet

<1 %

96 docshare.tips

Fuente de Internet

<1 %

97 es.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

98 gala.gre.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

99 nyafterdarkmovie.com

Fuente de Internet

<1 %

100 repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

101 repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

102 repositorio.ute.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

ridum.umanizales.edu.co

103	Fuente de Internet	<1 %
104	www.conamype.org Fuente de Internet	<1 %
105	www.cuidatudinero.com Fuente de Internet	<1 %
106	www.educared.net Fuente de Internet	<1 %
107	www.flickr.com Fuente de Internet	<1 %
108	www.goodtoseo.com Fuente de Internet	<1 %
109	www.knowledgeatwharton.com.es Fuente de Internet	<1 %
110	www.pj.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
111	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
112	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
113	Behrens, Timo. "Compliance and Non-Compliance with the FATF Recommendations: Policy Transfer in Areas of Limited Statehood", Freie Universitaet Berlin (Germany), 2022 Publicación	<1 %
114	Calle, Oliver Giancarlo Garcia. "Buenas Practicas en la Determinacion de la Estructura de Capital Optima y Su Impacto en el Valor Economico Agregado (Eva) de los Bancos mas Representativos del Peru Durante el Periodo	<1 %

2014-2018.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

115

Ccama Ccama, Nestor. "Satisfacción laboral y desempeño didáctico de los docentes de la Emblemática Institución Educativa Secundaria Nuestra Señora del Carmen de Ilave", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

116

Hermoza, Maritza Mendia. "Business Consulting – Empresa Agricola Alsur Cusco S.A.C. Estudio de Factibilidad de la Introduccion en el Mercado Peruano de Conservas y Congelado a Base de Alcachofas con la Marca Alsur", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2022

Publicación

<1 %

117

Martínez, María Graciela Sánchez. "Desempeño laboral y satisfacción laboral de los empleados de las tiendas departamentales Sears, Monterrey, México", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2023

Publicación

<1 %

118

Verónica Arévalo Bonilla, Paúl Rodríguez Muñoz, Franklin Daniel Aguilar E.. "Chapter 41 Customer Service Quality in Financial Entities a Factor for Generating Competitiveness in Times of Covid 19 Pandemic", Springer Science and Business Media LLC, 2022

Publicación

<1 %

119

dspace.esepoch.edu.ec
Fuente de Internet

<1 %

120	Fuente de Internet	<1 %
121	repositorio.esge.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
122	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1 %
123	riem.facmed.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
124	vdocuments.site Fuente de Internet	<1 %
125	vlex.com.pe Fuente de Internet	<1 %
126	www.bfclawyers.com Fuente de Internet	<1 %
127	www.dapd.gov.co Fuente de Internet	<1 %
128	www.etcetera.com.mx Fuente de Internet	<1 %
129	www.feller-rate.cl Fuente de Internet	<1 %
130	www.pinterest.jp Fuente de Internet	<1 %
131	www.segurosyfinanzashoy.com Fuente de Internet	<1 %
132	www.todostartups.com Fuente de Internet	<1 %
133	www.vertiv.com Fuente de Internet	<1 %
134	Espinoza, Miguel Ignacio Córdova. "Structure Analysis of the Corporate Network of	<1 %

Interlocking Directorates in Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2023

Publicación

135

Meza Villamonte, Ursula Luzmila. "Aplicacion del modelo de regulacion Twins Peaks para la simplificacion del sistema de atencion de reclamos en materia de productos y servicios financieros.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publicación

<1 %

136

Soto Moreno, Alex | Vidal Pagador, Maria Mercedes | Vildoso Concha, Erik | Zapata Fernandez, Diana Cecilia. "Planeamiento Estrategico para las Entidades Prestadoras de Salud en el Peru.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

<1 %

137

Zhiqiang An. "Handbook of Industrial Mycology", CRC Press, 2019

Publicación

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Agradecimiento

A Dios y a mis padres, por darme la vida, por inculcarme buenos valores y guiarme para ser una persona de bien.

Dedicatoria

A mis padres, Milagros y Mario, por inculcarme los valores que permitieron mi crecimiento, superación personal y lograr mis objetivos y metas trazados.

A mi abuelita Mery, por estar siempre pendiente de mí, a mi hermano Mario Christian, por su apoyo esencialmente en mi época de estudiante de secundaria.

Finalmente, a mis familiares y amigos, quienes con su apoyo me permitieron tomar mayor impulso y seguir siempre hacia adelante.

Índice de Contenidos

Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Índice de Contenidos.....	v
Índice de Figuras.....	ix
Índice de Tablas.....	x
Resumen Ejecutivo.....	xi
Abstract.....	xiv
Introducción.....	17
Capítulo I.....	19
Aspectos Generales de la Empresa y/o Institución.....	19
1.1. Datos generales de la empresa.....	19
1.2. Actividades principales de la institución y/o empresa.....	19
1.2.1. Banca Personal.....	19
1.2.2. Banca Pyme (Pequeñas y Medianas Empresas).....	20
1.2.3. Banca Corporativa.....	20
1.2.4. Banca de Inversión.....	21
1.2.5. Banca Digital.....	21
1.2.6. Administración de fondos y pensiones.....	21
1.2.7. Ciberseguridad y protección al cliente.....	21
1.2.8. Servicios de pagos y cobros.....	22
1.3. Reseña histórica de la institución y/o empresa.....	22
1.4. Organigrama de la institución y/o empresa.....	22
1.5. Estructura de Gobierno del BCP.....	26
1.5.1. Directorio.....	26
1.5.2. División de Canales de Atención.....	26
1.6. Misión y Visión.....	27
1.6.1. Misión.....	28
1.6.2. Visión:.....	28
1.7. Bases legales o documentos administrativos.....	28
1.8. Descripción del área donde se realiza las actividades profesionales.....	29
1.9. Descripción del cargo y responsabilidades del bachiller en la empresa.....	29
1.9.1. Cargo de Asesor de Ventas y Servicios (ADVS).....	29

1.9.2.	Responsabilidades del Asesor de Ventas y Servicios	30
Capítulo II.....		33
Aspectos Generales de las Actividades Profesionales		33
2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional		33
2.1.1. Contexto general		33
2.1.2. Tendencias y cambios		33
2.1.3. Aspectos legales y regulatorios.....		33
2.1.4. Mercado y competencia		34
2.1.5. Recursos humanos		34
2.1.6. Tecnología y herramientas		34
2.1.7. Economía y finanzas		34
2.1.8. Riesgos y desafíos.....		34
2.1.9. Análisis FODA del cargo de asesor de ventas y servicios del BCP		35
2.2. Identificación de oportunidad o necesidad para el cargo de ADVS		40
2.3. Objetivos de la actividad profesional		41
2.3.1. Identificar las actividades que afectan la atención y comunicación con el cliente		41
2.3.2. Mejorar la aplicación del control documentario		41
2.3.3. Implementar estrategias de seguimiento a clientes		41
2.3.4. Optimizar el proceso de cierre de ventas		41
2.3.5. Priorizar las actividades laborales.....		42
2.4. Justificación de la actividad profesional		42
2.4.1. Generación de ingresos		42
2.4.2. Atención al cliente		42
2.4.3. Cumplimiento normativo		42
2.5. Resultados esperados		43
Capítulo III.....		44
Marco teórico.....		44
3.1. Antecedentes de la Investigación		44
3.1.1. En el ámbito internacional		44
3.1.2. En el ámbito nacional.....		47
3.2. Bases teóricas de metodologías o actividades realizadas.....		51
3.2.1. Definición de Satisfacción Laboral.....		51
3.2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral		52

3.3. Marco conceptual	55
Capítulo IV.....	58
Descripción de las actividades profesionales.....	58
4.1. Descripción de actividades profesionales	58
4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales	58
4.1.2. Alcance de las actividades profesionales	58
4.1.3. Entregables de las actividades	59
4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional.....	60
4.2.1. Metodologías.....	60
4.2.2. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades.....	61
4.3. Ejecución de las actividades profesionales	62
4.3.1. Cronograma de actividades realizadas.....	63
Capítulo V.....	66
Resultados.....	66
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas	66
5.1.1. Mejorar la atención al cliente, mediante una comunicación amigable, fluida y de escucha activa con ellos	67
5.1.2. Implementar un sistema de gestión de documentos eficaz y proactivo para mejorar la ejecución de sus tareas	67
5.1.3. Mantener un constante y eficiente seguimiento a los clientes atendidos.....	68
5.1.4. Permanecer entrenado y recibir retroalimentación en las estrategias de cierre de ventas	68
5.1.5. Establecer una correcta priorización de las actividades principales	68
5.2. Logros alcanzados.....	69
5.3. Dificultades encontradas	69
5.3.1. Resistencia al cambio.....	69
5.3.2. Insatisfacción por falta de reconocimiento	69
5.3.3. Objeciones de los clientes por deficiencia de fuentes externas como sistema	70
5.3.4. Objeciones por temas coyunturales	70
5.3.5. Deficiencia de apoyo de otras áreas.....	70
5.4. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución.....	70
5.4.1. Segmentación de clientes	70
5.4.2. Respeto de ofertas en campañas de créditos	71
5.4.3. Innovación y tecnología.....	71

5.4.4. Fomento del trabajo en equipo y un buen ambiente laboral	71
Conclusiones	72
Recomendaciones	73
Referencias bibliográficas.....	74
Anexos	76

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama de Credicorp Ltd. y Subsidiarias	24
Figura 2 Organigrama del Grupo Crédito S. A. y Subsidiarias	25
Figura 3 Organigrama de la Agencia Hunter del Banco de Crédito del Perú.....	27
Figura 4 Flujograma del proceso y secuencia operativa de actividades del ADVS	65

Índice de Tablas

Tabla 1 FODA del Asesor de Ventas y Servicios de Agencia Hunter del BCP	35
Tabla 2 Cronograma de actividades diarias realizadas por el ADVS	63
Tabla 3 Cronograma de actividades anuales realizadas por el ADVS.....	64

Resumen Ejecutivo

El presente informe, titulado «La Satisfacción Laboral en el Área de Plataforma Comercial del Banco de Crédito del Perú Agencia Hunter 2023», resulta significativo al evaluar cómo la satisfacción laboral del Asesor de Ventas y Servicios (ADVS) del Banco de Crédito del Perú (BCP) afecta el clima laboral, el desempeño laboral, la motivación y la salud de los mencionados colaboradores.

Este informe tiene como objetivo evaluar la satisfacción laboral de los Asesores de Ventas y Servicios (ADVS) en el Área de Plataforma Comercial de la Agencia Hunter del BCP durante el año 2023. Asimismo, se analiza el impacto de dicha satisfacción laboral en el rendimiento, la motivación y el bienestar laboral de los ADVS, considerando estos factores como determinantes clave para su desempeño integral.

La Metodología utilizada en la elaboración del presente trabajo es la Investigación Descriptiva, en vista que se describe los hechos que ocurren dentro de la Agencia Hunter del BCP, dónde el autor de este trabajo participó activamente como colaborador en la agencia BCP antes mencionada.

Los Resultados de este trabajo determinan que el bajo nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del BCP afecta negativamente al clima laboral de la empresa y, al desempeño laboral, la motivación y al bienestar de los asesores de ventas y servicios.

Las Conclusiones del presente trabajo son:

- La ausencia de reconocimiento y oportunidades de promoción tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los Asesores de Ventas y Servicios del BCP. Esta situación no solo afecta negativamente su motivación y rendimiento, sino que también repercute en su bienestar general, limitando su desarrollo profesional y personal dentro de la organización.

- El Asesor de Ventas y Servicios, responsable del área de Plataforma Comercial del BCP, enfrenta dificultades para cumplir plenamente con su principal objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y brindar una atención de calidad. Estas dificultades surgen cuando se les asignan tareas ajenas a sus responsabilidades principales, lo que genera una sobrecarga laboral que afecta su desempeño y la calidad del servicio ofrecido.
- Las capacitaciones organizadas por el BCP para los Asesores de Ventas y Servicios no logran cumplir con sus expectativas, ya que no están alineadas con las exigencias de las tareas y responsabilidades que deben desempeñar. Esta desconexión afecta de manera negativa su satisfacción laboral, limitando su desarrollo profesional y su capacidad para enfrentar los desafíos de su puesto de manera efectiva.
- El éxito alcanzado por el Banco de Crédito del Perú se debe en gran medida al esfuerzo y dedicación de sus Asesores de Ventas y Servicios, quienes desempeñan un rol fundamental en las operaciones y el correcto funcionamiento de la institución, contribuyendo significativamente al logro de sus objetivos organizacionales.

Las Recomendaciones son las siguientes:

- Se recomienda que el Banco de Crédito del Perú implemente estrategias efectivas para promover el reconocimiento y la promoción de sus colaboradores a nivel nacional. Estas acciones contribuirían a mantener elevados niveles de satisfacción laboral, lo que, a su vez, favorecería una atención de calidad a los clientes, un desempeño óptimo y una alta motivación entre los Asesores de Ventas y Servicios.
- Se recomienda que los jefes a cargo adopten una actitud positiva y enfoquen sus esfuerzos en priorizar adecuadamente las tareas asignadas a los Asesores de Ventas y Servicios. Esta práctica contribuirá a mejorar su eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones, fomentando un entorno laboral más productivo y equilibrado.

- Se sugiere que el BCP implemente un sistema de evaluación trimestral para los Asesores de Ventas y Servicios a nivel nacional, con el objetivo de valorar sus logros y cualidades, fortaleciendo así su satisfacción laboral. Asimismo, se recomienda realizar encuestas al término de cada atención al cliente para medir la calidad del servicio brindado, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora y consolidar la excelencia en la experiencia del cliente.
- Se recomienda que el BCP priorice iniciativas orientadas a mantener altos niveles de satisfacción laboral entre sus Asesores de Ventas y Servicios. Esto no solo contribuirá a fortalecer un ambiente laboral positivo, sino que también garantizará una atención de calidad a los clientes y mejorará la imagen institucional del banco, consolidando su posición como líder en el sector financiero peruano.

Palabras claves: Banco de Crédito del Perú, satisfacción laboral, desempeño laboral, calidad de atención al cliente.

Abstract

This report, entitled “Job Satisfaction in the Commercial Platform Area of Banco de Crédito del Perú Hunter Agency 2023”, is significant when evaluating how the job satisfaction of the Sales and Services Advisor (ADVS) of Banco de Crédito del Perú (BCP) affects the work environment, job performance, motivation and health of the collaborators.

This report aims to evaluate the job satisfaction of the Sales and Services Advisors (ADVS) in the Commercial Platform Area of the Hunter Agency of BCP during the year 2023. Likewise, the impact of said job satisfaction on the performance, motivation and job well-being of the ADVS is analyzed, considering these factors as key determinants for their comprehensive performance.

The Methodology used in the preparation of this work is Descriptive Research, since it describes the events that occur within the Hunter Agency of BCP, where the author of this work actively participated as a collaborator in the BCP agency.

The results of this work determine that the low level of job satisfaction of BCP employees negatively affects the company's work environment and the performance, motivation for well-being of sales and service advisors.

The conclusions of this work are:

- The lack of recognition and promotion opportunities has a significant impact on the job satisfaction of BCP's Sales and Service Advisors. This situation not only negatively affects their motivation and performance, but also impacts on their general well-being, limiting their professional and personal development within the organization.
- The Sales and Service Advisor, responsible for the Commercial Platform area of BCP, faces difficulties in fully fulfilling his main objective of satisfying the needs of customers and providing quality service. These difficulties arise when they are assigned tasks outside

their main responsibilities, which generates a work overload that affects their performance, and the quality of the service offered.

- The training organized by BCP for Sales and Service Advisors fails to meet their expectations, as it is not aligned with the demands of the tasks and responsibilities they must perform. This disconnection negatively affects their job satisfaction, limiting their professional development and their ability to effectively face the challenges of their position.
- The success achieved by Banco de Crédito del Perú is largely due to the effort and dedication of its Sales and Service Advisors, who play a fundamental role in the operations and proper functioning of the institution, contributing significantly to the achievement of its organizational objectives.

The Recommendations are as follows:

- It is recommended that Banco de Crédito del Perú implement effective strategies to promote the recognition and promotion of its employees at a national level. These actions would contribute to maintaining high levels of job satisfaction, which, in turn, would promote quality customer service, optimal performance and high motivation among Sales and Service Advisors.
- It is recommended that managers adopt a positive attitude and focus their efforts on properly prioritizing the tasks assigned to Sales and Service Advisors. This practice will contribute to improving their effectiveness and efficiency in the performance of their duties, promoting a more productive and balanced work environment.
- It is suggested that BCP implement a quarterly evaluation system for Sales and Service Advisors nationwide, with the aim of assessing their achievements and qualities, thus strengthening their job satisfaction. Likewise, it is recommended that surveys be conducted at the end of each customer service to measure the quality of the service provided, which

will allow for identifying opportunities for improvement and consolidating excellence in customer experience.

- It is recommended that BCP prioritize initiatives aimed at maintaining high levels of job satisfaction among its Sales and Service Advisors. This will not only contribute to strengthening a positive work environment but will also guarantee quality customer service and improve the bank's institutional image, consolidating its position as a leader in the Peruvian financial sector.

Keywords: Banco de Crédito del Perú, job satisfaction, job performance, quality of customer service

Introducción

En la actualidad, el sistema bancario del Perú atraviesa por una etapa de gran solidez y estabilidad. Los bancos peruanos han demostrado capacidad para superar las dificultades económicas y han implementado estrategias para adaptarse a los cambios tecnológicos y a las regulaciones vigentes en el país. Asimismo, la inclusión financiera ha ido en aumento, permitiendo que cada vez más personas accedan a los servicios bancarios. No obstante, aún existen desafíos para expandir dichos servicios y garantizar un acceso equitativo a todos los sectores sociales.

El Banco de Crédito del Perú (BCP) es la principal entidad bancaria del país y una de las más grandes en términos de activos, depósitos y cartera de créditos. Es el banco con mayor presencia en el sistema financiero peruano, con una extensa red de agencias en todo el territorio y una variada oferta de productos y servicios. Su papel en la economía nacional es fundamental, ya que brinda servicios bancarios a personas, empresas, instituciones y organizaciones.

El Área de Plataforma Comercial es responsable de la gestión comercial del BCP y está liderada por el Asesor de Ventas y Servicios (ADVS), quien tiene la función de atraer nuevos clientes, ofrecer los principales productos del banco y promover la fidelización de los servicios.

En la actualidad, los productos de las entidades bancarias competidoras son muy similares, por lo que el BCP ha desarrollado una estrategia firme en todas sus áreas, con un enfoque especial en el rol del ADVS. En este contexto, la satisfacción laboral de estos asesores resulta crucial, ya que influye en la productividad, la retención del talento y la calidad del servicio al cliente. En un entorno altamente competitivo, la satisfacción laboral no solo impacta el desempeño individual y colectivo, sino que también fomenta un clima organizacional positivo. Para alcanzar altos niveles de satisfacción y eficiencia, es fundamental implementar

estrategias de reconocimiento, oportunidades de crecimiento profesional y una remuneración justa.

En el presente estudio titulado «La Satisfacción Laboral en el Área de Plataforma Comercial del Banco de Crédito del Perú Agencia Hunter 2023», el problema abordado es, determinar la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Plataforma Comercial de la Agencia Hunter del Banco de Crédito del Perú; los objetivos del presente estudio son: 1) Identificar los factores que afectan positiva o negativamente la satisfacción laboral, 2) Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del área de Plataforma Comercial, 3) Proponer estrategias para mejorar la satisfacción y el bienestar de los colaboradores y comprender cómo se sienten los colaboradores en su entorno de trabajo y qué factores influyen en su percepción. Finalmente, la justificación del estudio es que: 1) La satisfacción laboral impacta directamente en la motivación, el desempeño y la salud mental de los colaboradores, 2) Comprender la satisfacción en un contexto específico, como en el área de plataforma comercial del BCP, 3) Permitir se tome medidas concretas para mejorar el ambiente laboral y la calidad de vida de los asesores de ventas y servicios.

El desarrollo del presente trabajo se conforma por 5 capítulos. En el Capítulo I se describen los aspectos generales del Banco, su historia, su organigrama, su misión y visión, bases legales y documentos administrativos, descripción del puesto y responsabilidades. En el Capítulo II, la actividad profesional y los resultados esperados en base a la problemática; en el Capítulo III, el marco teórico. En el Capítulo IV, la descripción de las actividades profesionales y la ejecución de estas. En el Capítulo V, los resultados alcanzados donde evidenciamos las medidas adoptadas por el puesto de ADVS para que obtenga una mejora en las actividades realizadas. Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones del presente estudio.

Capítulo I

Aspectos Generales de la Empresa y/o Institución

1.1. Datos generales de la empresa

El Banco de Crédito del Perú (BCP), es una entidad financiera constituida en una sociedad anónima abierta. Su domicilio fiscal se ubica en Calle Centenario N°156, Urb. Las Laderas de Melgarejo, distrito de La Molina, Lima y su RUC 20100047218. Según la información brindada a SUNAT, su actividad principal es la de intermediación monetaria y la secundaria el arrendamiento financiero.

El BCP, según la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), tiene como principal accionista al Grupo Crédito S.A., con un 97 % de participación, quien a su vez es parte de Credicorp Ltd. Fue fundado e inscrito el 03/04/1889 en la partida 11009127 ante el Notario Carlos Augusto Sotomayor Bernos. Según la Superintendencia de Mercado y Valores, tiene un patrimonio pagado de 12,176,364,760.00 soles, a julio del año 2022.

1.2. Actividades principales de la institución y/o empresa

El BCP ofrece una amplia variedad de productos y servicios diseñados para satisfacer las necesidades de su diversa clientela, que incluye desde personas naturales hasta grandes corporaciones. A continuación, se describen las principales actividades que desarrolla la entidad:

1.2.1. Banca Personal

Cuentas de ahorro y corriente. Ofrece cuentas de ahorro y corriente dirigidas a personas naturales y jurídicas, con diversas características y beneficios. Estas cuentas permiten a los clientes acceder a plataformas digitales y cajeros automáticos, facilitando la gestión de sus finanzas.

Tarjetas de crédito y débito. El banco dispone de una amplia variedad de tarjetas de crédito y débito, las cuales ofrecen múltiples beneficios, como la acumulación de puntos, descuentos y promociones exclusivas para sus clientes.

Préstamos personales. Otorga préstamos personales diseñados para el consumo, con condiciones adaptadas a las necesidades particulares de cada cliente, brindando flexibilidad en plazos y montos.

Créditos hipotecarios. Para quienes buscan adquirir, construir o remodelar una vivienda, el banco ofrece financiamiento con plazos y tasas de interés competitivas, facilitando el acceso a la vivienda propia.

Seguros. Ofrece En alianza con reconocidas empresas aseguradoras, el BCP ofrece una variedad de seguros que incluyen cobertura de vida, hogar, salud y vehículos.

1.2.2. Banca Pyme (Pequeñas y Medianas Empresas)

Créditos comerciales. Proporciona financiamiento a pequeñas y medianas empresas para capital de trabajo, compra de activos fijos o expansión del negocio.

Cuentas empresariales. Ofrece cuentas corrientes y de ahorro diseñadas para facilitar las operaciones diarias de las pymes.

Factoring y Leasing. Los servicios de factoring permiten adelantar pagos de facturas mientras que el leasing permite la adquisición de bienes de capital.

Consultoría y asesoría financiera. Brinda asesoría personalizada para la gestión financiera y la optimización de recursos.

1.2.3. Banca Corporativa

Financiamiento a grandes empresas. Proporciona productos y servicios financieros personalizados para grandes empresas, incluyendo préstamos sindicados y estructurados.

Gestión de tesorería. Servicios de tesorería que incluyen la gestión de liquidez, inversiones y coberturas cambiarias.

Banca de inversión. Proporciona asesoría en fusiones, adquisiciones, emisión de bonos y estructuración de financiamiento.

Servicios de comercio exterior. Facilita operaciones internacionales mediante cartas de crédito, cobranzas documentarias y financiamiento para importación y exportación.

1.2.4. Banca de Inversión

Participación en el mercado de capitales. Mediante la colocación de bonos, acciones y otros instrumentos financieros.

Administración de activos. Ofrece servicios de administración de portafolios de inversión, fondos mutuos y gestión de patrimonio.

Asesoría financiera. Brinda consultoría para la estructuración de financiamiento y estrategias de inversión.

1.2.5. Banca Digital

Aplicaciones móviles y banca en línea. Permiten realizar transacciones, pagos, transferencias y consultas desde dispositivos móviles y computadoras.

Innovación tecnológica. Creando y adoptando soluciones tecnológicas para mejorar la satisfacción del cliente, como la banca móvil, billeteras electrónicas y chatbots.

Digitalización de servicios. Promueve la digitalización de productos y servicios para ofrecer soluciones más ágiles y convenientes a los clientes.

1.2.6. Administración de fondos y pensiones

Fondos de Inversión y fondos mutuos. El banco ofrece una variedad de fondos de inversión adaptados a diferentes perfiles de riesgo y objetivos de inversión.

Administración de fondos de pensiones. Mediante Prima AFP, administra fondos de jubilación, ofreciendo opciones de inversión y planificación financiera a largo plazo.

1.2.7. Ciberseguridad y protección al cliente

Seguridad de la información. Implementa medidas avanzadas de seguridad para proteger la información y las transacciones de los clientes.

Prevención de fraudes. Desarrolla sistemas de monitoreo y prevención para evitar actividades fraudulentas y proteger a los usuarios de amenazas digitales.

1.2.8. Servicios de pagos y cobros

Plataformas de pago. Ofrece servicios de pagos y cobros a través de plataformas electrónicas, POS y aplicaciones móviles para facilitar las transacciones comerciales.

Recaudación y pago de servicios. Proporciona soluciones para la gestión de cobros de servicios públicos y privados, así como la automatización de procesos de pago.

1.3. Reseña histórica de la institución y/o empresa

Según la página web del Banco de Crédito del Perú, el 24 de febrero de 1889 se aprobaron los estatutos bajo el nombre de Banco Italiano, iniciando sus operaciones el 9 de abril del mismo año. En 1942, la institución cambió su denominación a Banco de Crédito del Perú, tras su adquisición por la familia Romero.

En 1988, el banco marcó un hito en la modernización del sistema financiero peruano con la introducción de las primeras computadoras en el país, junto con nuevos servicios como la cuenta corriente, la libreta de ahorro y una red de cajeros automáticos. Posteriormente, en 1993, amplió su presencia internacional al adquirir el Banco Popular de Bolivia, el cual fue renombrado como Banco de Crédito de Bolivia.

En la actualidad, el BCP cuenta con 375 sucursales a nivel nacional, 1800 cajeros automáticos y 5600 agentes corresponsales, quienes, como pequeños empresarios, representan al banco de manera autónoma en diversas zonas del país.

En la ciudad de Arequipa, la sede principal del BCP se encuentra en la calle San Juan de Dios 123, Cercado, bajo la denominación de Sucursal Arequipa. Esta sucursal tiene la responsabilidad de gestionar las operaciones bancarias en toda la región del país, incluyendo la Agencia Hunter.

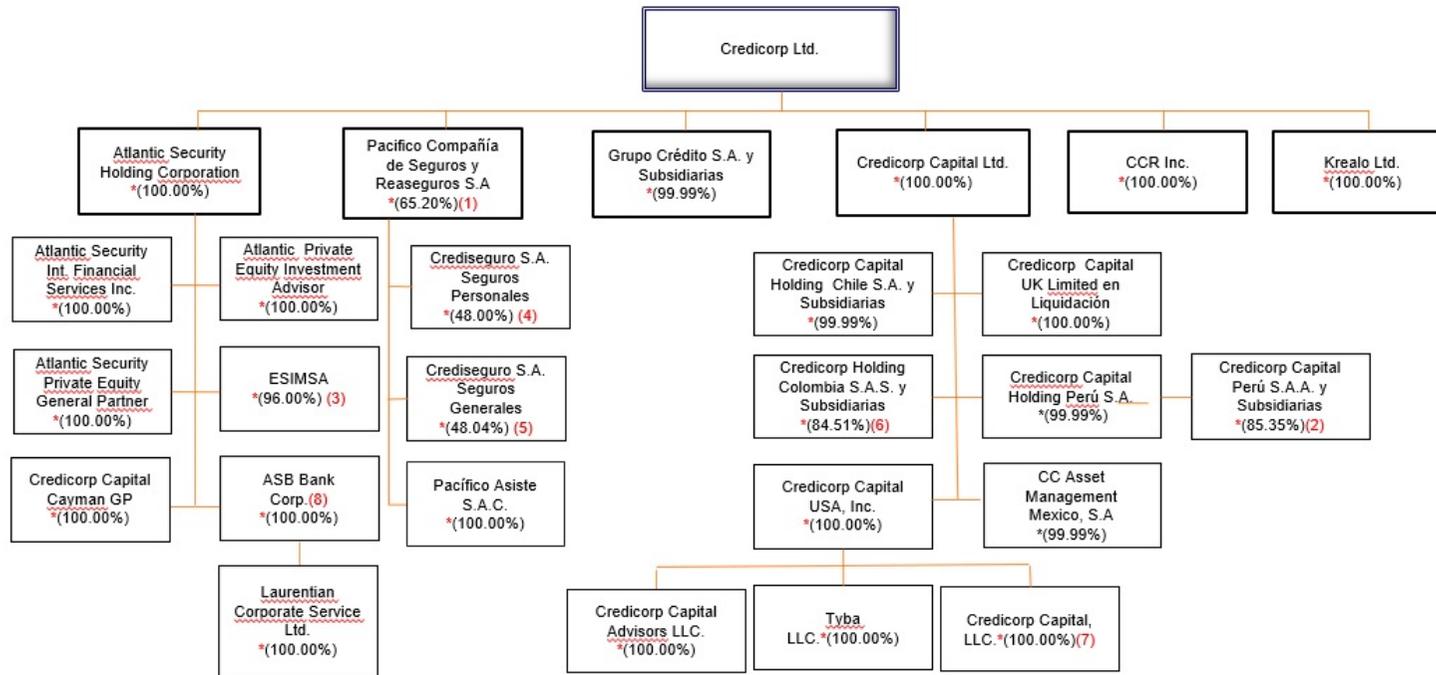
1.4. Organigrama de la institución y/o empresa

Credicorp Ltd. es una sociedad financiera líder que administra y controla la mayoría de las acciones de un conjunto de empresas dedicadas a la banca comercial, seguros y fondos de pensión, ofreciendo servicios a diversos sectores de la población. Su sólida presencia en banca de inversión, respaldada por una amplia trayectoria en los mercados peruano e internacional, destaca como uno de sus principales pilares. Entre sus empresas se encuentra el Grupo Crédito S.A., al cual pertenece el Banco de Crédito del Perú (BCP).

A continuación, se presentan los organigramas de los grupos empresariales de los que dependen del BCP. La Figura 1 muestra la estructura organizativa de Credicorp Ltd. y sus subsidiarias, mientras que la Figura 2 ilustra el organigrama del Grupo Crédito SA y sus subsidiarias, dentro de las cuales se encuentra el BCP.

Figura 1

Organigrama de Credicorp Ltd. y Subsidiarias



Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

(1) Grupo Crédito participa en 33.66%.

(2) Credicorp Capital Ltd. participa en 12.84%.

(3) Soluciones en Procesamiento S.A. (Perú) e Inversiones 2020 participan en 2.0% cada una.

(4) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.95%.

(5) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.87%.

(6) Grupo Crédito S.A. participa en 15.49%.

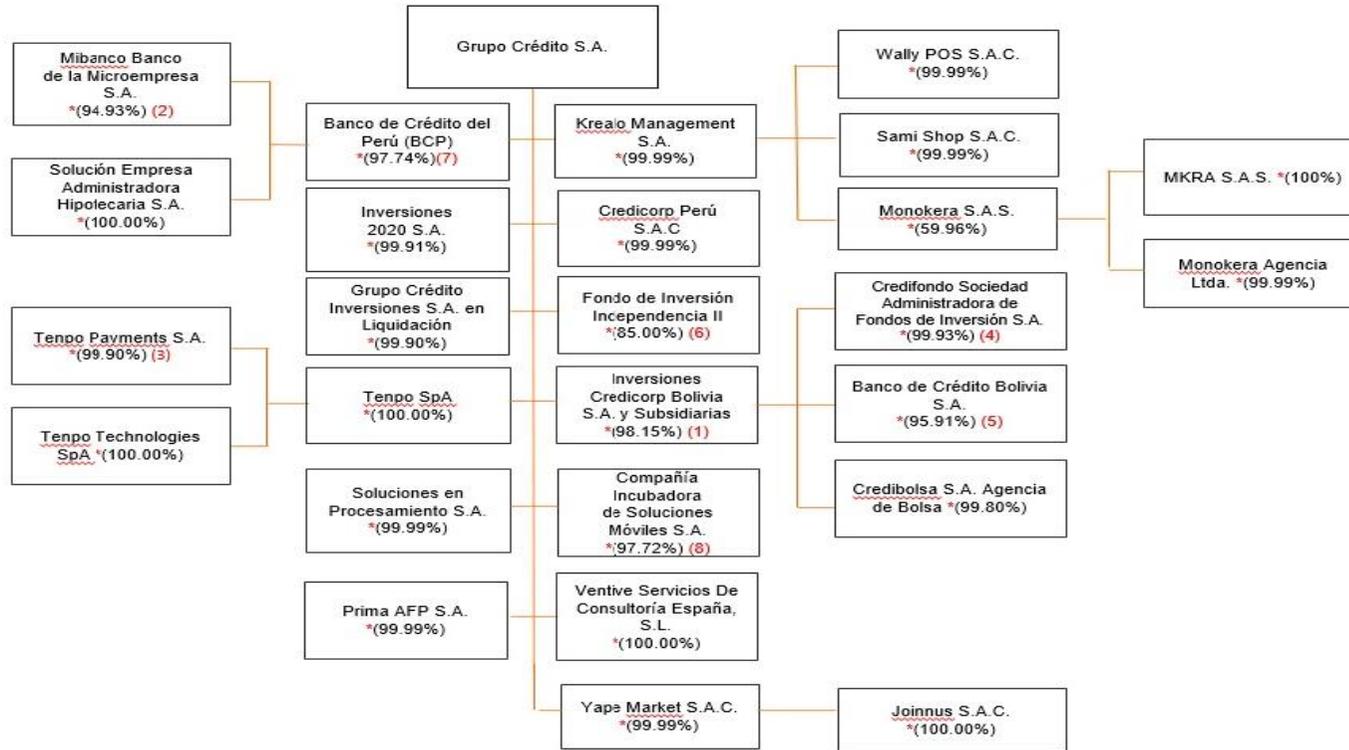
(7) Ultralat Capital Market Inc. y Credicorp Capital Securities Inc. se fusionaron el 02 de enero de 2021. Asimismo, formalmente su nueva razón social "Credicorp Capital, LLC." fue autorizada el 02 de febrero de 2021.

(8) Atlantic Security Bank y ASB Bank Corp. Se fusionaron el 02 de agosto de 2021, quedando esta última como la única empresa existente. Dicha fusión fue autorizada el 02 de agosto de 2021.

Nota. Este organigrama fue publicado en la Memoria integrada 2022, que se encuentra en la página web del BCP

Figura 2

Organigrama del Grupo Crédito S. A. y Subsidiarias



Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

(1) BCP participa en 1.77% y Credicorp Ltd. participa en 0.08%.

(2) Grupo Crédito S.A. participa en 4.99%.

(3) Tenpo Technologies SpA participa en 0.10%.

(4) BCP participa en 0.07%.

(5) Credicorp Ltd. participa en 4.01%. Inversiones 2020, Mibanco S.A y SEAH participan en 0.028%, cada una.

(6) Independencia Asesores S.G.F.I. S.A. participa con el 15.00%.

(7) BCP y Grupo Crédito S.A. son los únicos asociados de "Patronato BCP" e "Instituto Bicentenario", ambas inscritas como asociación civil sin fines de lucro.

(8) Credicorp Perú S.A.C. participa en 2.28%.

Nota. Este organigrama fue publicado en la Memoria integrada 2022, que se encuentra en la página web del BCP

1.5. Estructura de Gobierno del BCP

1.5.1. Directorio.

Para febrero del año 2022, el Directorio del BCP está compuesto por 13 directores; del total de miembros, 2 son mujeres y 8 son independientes. Esos miembros fueron elegidos en el 2021 en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas por el periodo 2021-2024, todos son mayores de 50 años. Los miembros del Directorio mencionados son los siguientes:

- Luis Enrique Romero Belismelis; presidente del Directorio BCP - No independiente
- José Raimundo Morales Dasso; vicepresidente del Directorio del BCP - Independiente
- Gianfranco Piero Darío Ferrari de las Casas; director - No independiente
- Marco Aurelio Peschiera Fernández; director - No independiente
- Leslie Harold Pierce Diez Canseco; director - No independiente
- Pedro Rubio Feijoo; director - No independiente
- Antonio Abruña Puyol; director - Independiente
- María Teresa Aranzábal Harreguy; director - Independiente
- Roque Eduardo Benavides Ganoza; director - Independiente
- Hélio Lima Magalhães; director - Independiente
- Patricia Silvia Lizárraga Guthertz; director - Independiente
- Irzio Pietro Bruno Pinasco Menchelli; director - Independiente
- Alexandre Vartuli Gouvêa; director – Independiente
- Gerente General de BCP: Diego Cavero Rubio (desde el 01-01-2021)

1.5.2. División de Canales de Atención.

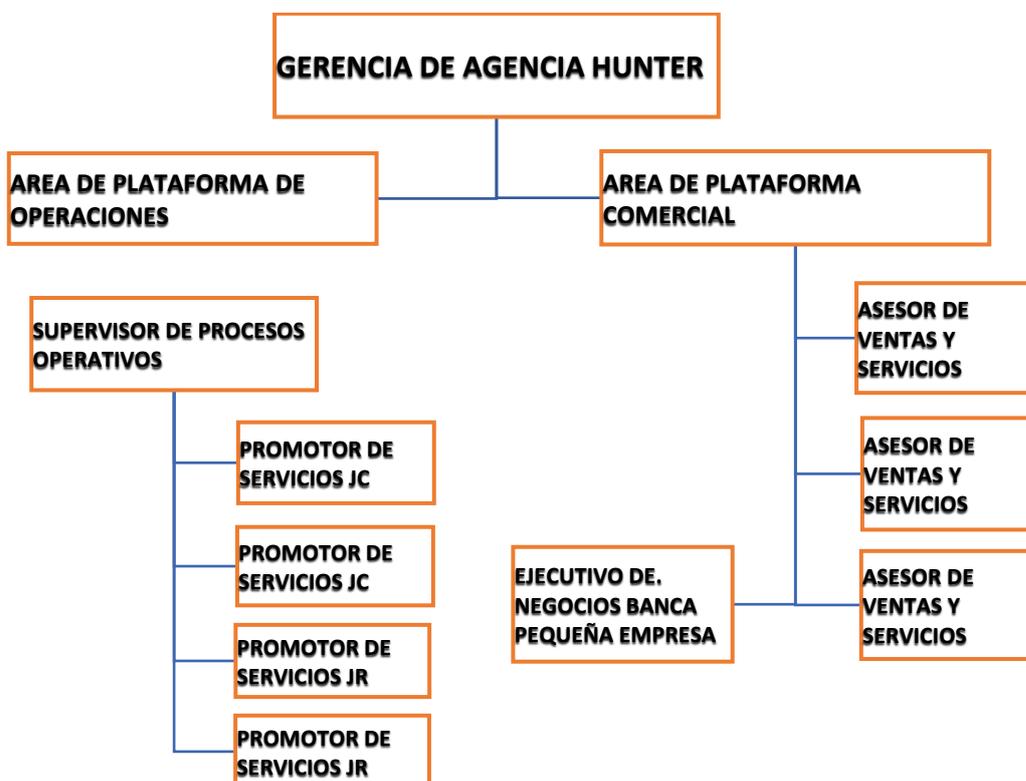
A esta división pertenece la Sucursal Arequipa que está a cargo de todas las agencias que se encuentra en la ciudad de Arequipa, siendo una de ellas la Agencia Hunter, agencia donde se realizó el presente trabajo.

La Agencia Hunter del BCP se encuentra ubicado en la Avenida Viña del Mar N.º 103 del distrito de Jacobo Hunter de la provincia Arequipa del departamento del mismo nombre. La Sra. Susana Arismendi Jacobo, es la Gerente de la Agencia Hunter.

Esta agencia tiene dos áreas: Área de Plataforma Operaciones y Área de Plataforma Comercial. El área de Plataforma Comercial se encuentra cargo del Asesor de Ventas y Servicios.

Figura 3

Organigrama de la Agencia Hunter del Banco de Crédito del Perú



1.6. Misión y Visión

La misión y visión del BCP, reflejan su compromiso con el desarrollo económico y social del Perú y su enfoque en la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

1.6.1. Misión

“Promover el éxito de nuestros clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país”

De lo que se deduce, el Banco de Crédito del Perú (BCP) se dedica a ofrecer soluciones financieras que promueven el éxito de sus clientes, al mismo tiempo que facilita el desarrollo de sus colaboradores y genera valor para sus inversionistas. Estas acciones, en conjunto, contribuyen al desarrollo sostenible del país

1.6.2. Visión:

“Ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos”.

Destacándose como referente en satisfacción del cliente y calidad de atención, buscando siempre la excelencia profesional y el logro de metas.

1.7. Bases legales o documentos administrativos

El Banco de Crédito del Perú (BCP), se rige y opera según las leyes peruanas, se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), que es el organismo encargado de supervisar y regular a las empresas relacionadas al sistema financiero, a los seguros y sistema nacional de pensiones; también, se encarga de la prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo.

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

Ley Nro. 26702 (modificado por la ley N.º 31143 -2021). Según el Congreso de la República del Perú «La presente ley establece el marco de regulación y supervisión a que se someten las empresas que operen en el sistema financiero y de seguros, así como aquéllas que

realizan actividades vinculadas o complementarias al objeto social de dichas personas. Salvo mención expresa en contrario, la presente ley no alcanza al Banco Central.»

Resolución SBS N.º 02341-2022. Es la resolución que detalla las Condiciones Generales de las cuentas de los clientes y el banco.

Regimen FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act). Es la normatividad que trata sobre el cumplimiento fiscal (USA – Perú) relativa a cuentas en el extranjero fue promulgada en marzo del 2010 en los Estados Unidos de América. Este Régimen tiene por objeto, evitar que ciudadanos extranjeros de los Estados Unidos de Norteamérica, utilicen cuentas fuera de ese país para evadir impuestos.

1.8. Descripción del área donde se realiza las actividades profesionales

El área en la que desempeñé mis actividades pertenece a la Red de Agencias Descentralizadas, denominada División de Canales de Atención (DCA). Esta división representa la cara visible del Banco de Crédito del Perú (BCP) y opera en todas las agencias distribuidas estratégicamente en las principales ciudades del país, a incluir los 24 departamentos del Perú y la Provincia Constitucional del Callao.

Dentro de esta red, el Área de Plataforma Comercial, también conocida como Servicio al Cliente, desempeña un papel fundamental en la gestión y coordinación de operaciones y servicios relacionados con la atención al cliente, la venta de productos financieros y el soporte a las distintas áreas comerciales del banco. Esta área es liderada por el Asesor de Ventas y Servicios

1.9. Descripción del cargo y responsabilidades del bachiller en la empresa

1.9.1. Cargo de Asesor de Ventas y Servicios (ADVS)

El trabajo del Asesor de Ventas y Servicios del BCP es fundamental para garantizar que la entidad mantenga una conexión cercana con sus clientes, ofreciendo soluciones financieras adaptadas a sus necesidades. Además, el ADVS constituye el punto de contacto clave para fortalecer la confianza y satisfacción del cliente, factores esenciales para el crecimiento y éxito del banco.

La principal función del ADVS es la búsqueda constante de clientes que utilicen los servicios proporcionados por el BCP.

Para desempeñar su labor de manera eficiente, los ADVS deben contar con las siguientes habilidades:

- **Comunicación efectiva.** Habilidad de transmitir de forma clara y convincente.
- **Orientación al cliente.** Presta atención para entender y satisfacer las necesidades del cliente.
- **Conocimiento financiero.** Comprensión de productos y servicios financieros.
- **Trabajo en equipo.** Trabajar en conjunto para lograr objetivos comunes.
- **Capacidad de venta.** Habilidad para identificar oportunidades de venta y cerrar transacciones.

1.9.2. Responsabilidades del Asesor de Ventas y Servicios

Dentro de sus responsabilidades como miembro del equipo del BCP, el Asesor de Ventas y Servicios debe cumplir con las siguientes tareas:

- **Atención al cliente.** Proporcionar a los clientes información clara y precisa sobre los productos y servicios ofrecidos por el banco, como cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, préstamos, seguros, entre otros. Atender las inquietudes de los clientes, respondiendo a sus preguntas y resolviendo cualquier problema relacionado con sus cuentas o productos bancarios.

- **Venta de productos y servicios.** La Promoción de Productos se dedica a ofrecer y comercializar productos y servicios financieros del BCP, ajustando las propuestas a las necesidades específicas de cada cliente. Lograr las metas, trabajando arduamente para lograr los objetivos de ventas fijados por la entidad bancaria, colaborando con el desarrollo del banco.

- **Operaciones bancarias.** Facilitar la apertura de cuentas, asistir en el proceso de apertura de cuentas bancarias para garantizar el cumplimiento de todas las exigencias y regulaciones. Ayuda a los clientes a llevar a cabo transacciones bancarias, incluyendo depósitos, retiros, transferencias y pagos de servicios.

- **SopORTE administrativo.** Manejo de documentos, tramitar y almacenar la documentación necesaria para diferentes transacciones bancarias, asegurando la protección y privacidad de los datos del cliente. Actualización de información, garantizar que los datos de los clientes estén al día en los sistemas bancarios

- **Cumplimiento normativo.** Garantizar que todas las transacciones cumplan con las normativas de las leyes vigentes y seguridad del banco para preservar la información del cliente. Identificar y notificar cualquier actividad sospechosa con el fin de evitar el fraude y el lavado de dinero.

- **Crecimiento en el ámbito laboral.** Involucrarse en cursos de formación para mejorar habilidades de ventas y atención al cliente, y estar al tanto de los productos y servicios del BCP. Trabajar en equipo con compañeros y colaborar con diferentes áreas del banco para garantizar la satisfacción del cliente y alcanzar metas en común.

- **Capacitación continua.** Participar en programas de formación y capacitación continua para mejorar las habilidades de ventas y atención al cliente, así como para mantenerse actualizado sobre los productos y servicios del BCP.

- **Colaboración con colegas.** Trabajar de manera coordinada con otros miembros del equipo y áreas del banco para asegurar una experiencia positiva del cliente y el logro de objetivos comunes.

Capítulo II

Aspectos Generales de las Actividades Profesionales

2.1. Antecedentes o diagnóstico situacional

El diagnóstico situacional que se presenta a continuación proporciona una visión general de los aspectos clave que influyen en las actividades realizadas por el Asesor de Ventas y Servicios del BCP:

2.1.1. Contexto general

El BCP es una institución financiera que ofrece una amplia variedad de servicios, como préstamos, cuentas de ahorro, inversiones y medios de pago. Con varias décadas de operación en el mercado, ha experimentado cambios significativos en su alcance y en la diversificación de su oferta de servicios.

2.1.2. Tendencias y cambios

Al igual que en otras entidades bancarias, la digitalización y el uso de la banca en línea han reducido las transacciones presenciales en las agencias del BCP. No obstante, esta transformación ha generado la necesidad de innovar continuamente en seguridad cibernética y protección de datos, para enfrentar las amenazas digitales en constante evolución.

2.1.3. Aspectos legales y regulatorios

El BCP está sujeto a las regulaciones financieras y de protección al consumidor establecidas en las normativas nacionales. Asimismo, debe cumplir con los estándares internacionales de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

2.1.4. Mercado y competencia

En el mercado financiero peruano cuenta con la presencia de diversos bancos nacionales y extranjeros que compiten directamente con el BCP. Además, han surgido nuevas formas de negocio que brindan servicios financieros innovadores mediante el uso de tecnología, con el objetivo de atender la creciente demanda de soluciones bancarias personalizadas y digitales.

2.1.5. Recursos humanos

El BCP cuenta con un equipo de profesionales compuesto por banqueros, analistas financieros, expertos en tecnología y personal de atención al cliente. Para garantizar un servicio de calidad y la adaptación a los constantes cambios en el sector, el banco implementa programas de capacitación continua.

2.1.6. Tecnología y herramientas

El BCP adopta tecnologías avanzadas, como inteligencia artificial y análisis de datos, con el fin de optimizar la toma de decisiones y ofrecer servicios personalizados. Asimismo, implementa plataformas digitales y aplicaciones móviles para facilitar la banca en línea y mejorar la experiencia del cliente en sus transacciones.

2.1.7. Economía y finanzas

La rentabilidad del BCP, al igual que la de sus competidores, está influenciada por factores como las tasas de interés, la cartera de préstamos, la gestión de riesgos y la generación de ingresos a través de comisiones por servicios, intereses de préstamos y otras fuentes de financiamiento.

2.1.8. Riesgos y desafíos

Para el BCP y los demás bancos, enfrenta riesgos crediticios asociados a la concesión de préstamos, así como amenazas cibernéticas que pueden comprometer la seguridad de los datos de sus clientes. Además, los desafíos del mercado financiero pueden afectar el rendimiento de las inversiones del banco, por lo que la entidad debe desarrollar estrategias para mitigar estos riesgos y garantizar su estabilidad operativa.

2.1.9. Análisis FODA del cargo de asesor de ventas y servicios del BCP

En la tabla 1, que se muestra a continuación, se presentan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del cargo de Asesor de Ventas y Servicios del BCP, encargado del Área de Plataforma Comercial de la Agencia Hunter, perteneciente a la Sucursal de Arequipa del Banco de Crédito del Perú.

Este análisis se ha realizado a partir de la observación y la experiencia adquirida durante mi desempeño en dicho cargo. La información detallada en la tabla permitirá identificar aspectos claves que contribuirán al desarrollo del presente estudio y a la obtención de resultados relevantes para la investigación.

Tabla 1

FODA del Asesor de Ventas y Servicios de Agencia Hunter del BCP

Fortalezas	Oportunidades
Capacitación integral en ventas de productos	Asignación de una amplia cartera de clientes
Desarrollo de habilidades en ventas personalizadas	Publicidad constante y buena reputación de la marca
Enfoque en la satisfacción del cliente	Interconexión entre distintas áreas dentro de la oficina
Esquema de trabajo estructurado y amplio portafolio de clientes	Convenios entre el banco y empleadores de clientes

Debilidades	Amenazas
Deficiencias en la atención y comunicación con el cliente.	Fraudes financieros
Priorización inadecuada de actividades laborales.	Ciberataques contra bancos
Falta de seguimiento a los clientes	Inestabilidad por recesiones y crisis económica
Capacitación insuficiente para el cierre de ventas	Inflación
	Riesgos regulatorios y cambios de condiciones económicas y políticas del país

A continuación, se describe cada uno de los puntos mencionados del FODA detallados en el cuadro anterior:

2.1.9.1. Fortalezas:

- **Capacitación integral en ventas de productos bancarios.** Los ADVS reciben formación especializada sobre la variedad de productos que ofrece el BCP, tanto para personas naturales como para personas jurídicas con negocio y el público en general.
- **Desarrollo de habilidades en ventas personalizadas.** La capacitación constante y la experiencia adquirida a través de las actividades diarias permiten a los ADVS perfeccionar sus técnicas de venta, optimizando así la atención y satisfacción del cliente.
- **Enfoque en la satisfacción del cliente.** Los ADVS reciben capacitación continua sobre atención al cliente y calidad en el servicio, con el propósito de garantizar altos niveles de satisfacción entre los usuarios del banco.
- **Esquema de trabajo estructurado y amplio portafolio de clientes.** Los ADVS tienen la responsabilidad de gestionar la relación con clientes actuales y potenciales, asegurando una atención adecuada y oportuna. Su labor principal consiste en captar y fidelizar clientes, contribuyendo a la expansión de la cartera del banco.

2.1.9.2. Debilidades:

- **Deficiencias en la atención y comunicación con el cliente.** En algunas ocasiones, el ADVS no puede brindar una atención óptima debido a la falta de tiempo para responder todas las inquietudes y dudas de los clientes, lo que se ve agravado por la espera de otros clientes que requieren ser atendidos oportunamente.
- **Priorización inadecuada de actividades laborales.** Con frecuencia, el ADVS debe realizar tareas ajenas a sus funciones principales, lo que retrasa las actividades prioritarias del puesto, genera insatisfacción en los clientes y provoca desmotivación en el colaborador.
- **Falta de seguimiento a los clientes.** Aunque existe un sistema de registro y control para dar seguimiento a los clientes atendidos, los ADVS no siempre lo utilizan de manera efectiva. Un uso adecuado de este recurso permitiría mejorar las ventas futuras e incrementar la captación de clientes potenciales.
- **Capacitación insuficiente para el cierre de ventas.** El cierre de ventas es una etapa fundamental en el proceso comercial y resulta determinante para el cumplimiento de los indicadores del puesto. Sin embargo, los ADVS no reciben la formación adecuada para optimizar esta fase.

2.1.9.3. Oportunidades:

- **Asignación de una amplia cartera de clientes.** El BCP dispone de una extensa cartera de clientes para los Asesores de Ventas y Servicios. Estos clientes pueden clasificarse en:

Individuos. Personas que utilizan servicios como cuentas de ahorro, préstamos personales, hipotecas, tarjetas de crédito y banca en línea.

Empresas. Compañías de distintos tamaños que requieren cuentas bancarias, financiamiento, préstamos, manejo de fondos y asesoría en inversiones.

Corporativos y grandes empresas. Grandes clientes con necesidades complejas en financiamiento, gestión de riesgos, inversiones y servicios bancarios especializados.

Institucionales. Gobiernos, ONG, escuelas y otras entidades necesitadas de servicios financieros especializados.

- **Publicidad constante y buena reputación de la marca.** El BCP emplea diversas estrategias de marketing para atraer clientes, incluyendo publicidad audiovisual y marketing digital en internet y redes sociales.

- **Interconexión entre distintas áreas dentro de la oficina.** Los ADVS del área de Plataforma Comercial comparten su espacio de trabajo con el personal de operaciones, lo que facilita la comunicación y coordinación, además de permitir la derivación ágil de clientes entre ambas áreas.

- **Convenios entre el banco y empleadores de clientes.** El BCP mantiene acuerdos con diversas empresas para ofrecer atención personalizada a sus colaboradores, brindándoles condiciones preferenciales en productos financieros y beneficios exclusivos dentro de los convenios establecidos.

2.1.9.4. Amenazas:

- **Fraudes financieros.** A nivel global, los bancos enfrentan desafíos relacionados con fraudes en tarjetas de crédito, robo de identidad, falsificación de documentos, lavado de dinero y manipulación de datos financieros. Para prevenir estos delitos, las entidades bancarias implementan medidas de seguridad, como supervisión de transacciones, verificación de identidades y campañas de concienciación para clientes. No obstante, los delincuentes desarrollan métodos cada vez más preferidos, lo que obliga a los bancos a actualizar constantemente sus protocolos de seguridad.

- **Ciberataques contra bancos.** Los ciberataques pueden tener consecuencias graves para los bancos, impactando también a sus clientes. Estos ataques pueden incluir desde el acceso no autorizado a redes informáticas para robar datos privados, modificar información

financiera, realizar transferencias no autorizadas de fondos o interrumpir el funcionamiento de servicios bancarios. Los hackers emplean diversas técnicas, como programas maliciosos, robo de datos, ataques DDoS y ransomware, para alcanzar sus objetivos. Para hacer frente a estas amenazas, los bancos comúnmente emplean medidas de seguridad como firewalls, sistemas de detección de intrusos, encriptación de información, verificación de identidad en múltiples pasos y campañas de concienciación para empleados y clientes. No obstante, los ciberataques continúan evolucionando, por lo que las entidades financieras deben mantener actualizadas sus medidas de seguridad cibernética y aumentar su inversión en protección. Es esencial que la industria, el gobierno y otros colaboradores trabajen juntos para proteger la infraestructura financiera de estos riesgos.

- **Inestabilidad por recesiones y crisis económica.** La crisis económicas o recesiones que no solo ocurren en el Perú pueden afectar la capacidad de pago de los clientes por los siguientes motivos:

Aumento de la morosidad. La disminución de la capacidad de pago de los clientes incrementa la tasa de préstamos incobrables, afectando la rentabilidad del banco.

Disminución de la demanda de crédito. En tiempos de crisis, los clientes pueden reducir la solicitud de préstamos e inversiones debido a la incertidumbre económica.

- **Inflación.** generar efectos adversos en distintos niveles:

Costos operativos del banco. Un incremento en la inflación puede elevar los costos operativos, afectando la rentabilidad del banco.

Poder adquisitivo de los clientes. La reducción del poder adquisitivo disminuye la demanda de productos financieros.

- **Riesgos regulatorios y cambios de condiciones económicas y políticas del país.** La inestabilidad económica y política puede generar riesgos regulatorios, tales como:

Modificaciones en la legislación: La introducción de nuevas normativas puede imponer restricciones en la oferta de productos y servicios financieros, limitando las oportunidades de negocio y diversificación de ingresos.

Fluctuaciones en las tasas de interés. Los cambios en las tasas de interés pueden afectar los márgenes del interés neto, que es la diferencia entre los ingresos captados por intereses y los costos originados por los mismos.

2.2. Identificación de oportunidad o necesidad para el cargo de ADVS

En algunas ocasiones, el servicio brindado por el Asesor de Ventas y Servicios es deficiente debido a la falta de empatía con los clientes, quienes recurren a ellos por desconocimiento de conceptos y trámites bancarios. Los asesores disponen de un tiempo limitado para atender a cada cliente, lo que dificulta responder todas sus inquietudes de manera eficaz y satisfactoria.

Por otro lado, aunque el banco cuenta con un sistema de registro y control documental para evitar pérdidas y facilitar el seguimiento de gestiones, los ADVS no lo utilizan de manera óptima. Esta deficiencia genera desorden en la gestión de clientes y puede derivar en observaciones durante futuras auditorías.

A pesar de que existe un sistema de seguimiento de clientes, su uso inadecuado afecta las ventas y la captación de nuevos usuarios. Además, los ADVS no reciben una capacitación adecuada para el cierre de ventas, una etapa crucial para alcanzar los indicadores de desempeño del puesto.

Finalmente, además de las funciones propias del asesor de ventas, se le asignan otras tareas no relacionadas con su labor, lo que provoca retrasos en sus actividades principales, genera molestias en los clientes y afecta la motivación del empleado.

2.3. Objetivos de la actividad profesional

Los objetivos de la actividad profesional incluyen los siguientes:

2.3.1. Identificar las actividades que afectan la atención y comunicación con el cliente

Mediante una observación detallada, es necesario identificar los factores que interrumpen la comunicación entre el ADVS y el cliente. Una vez detectados, se debe realizar una retroalimentación inmediata para restablecer la comunicación y garantizar una atención eficiente.

2.3.2. Mejorar la aplicación del control documentario

Mediante el uso constante de herramientas de control documental, los colaboradores pueden desarrollar una cultura de gestión documental eficiente. Esto permite organizar y administrar la información de manera adecuada, asegurando que los documentos se mantengan actualizados, accesibles y protegidos dentro del BCP.

2.3.3. Implementar estrategias de seguimiento a clientes

Este objetivo se logra el desarrollo de las siguientes actividades:

- Llamadas de seguimiento a clientes
- Correos electrónicos personalizados
- Encuestas de satisfacción

2.3.4. Optimizar el proceso de cierre de ventas

La capacitación continua del Asesor de Ventas y Servicios es clave para mejorar sus habilidades en el cierre de ventas y, con ello, incrementar los indicadores de desempeño comercial.

2.3.5. Priorizar las actividades laborales

Este objetivo busca organizar y jerarquizar las actividades del ADVS, permitiendo un mejor desempeño y una atención más eficiente y adecuada a los clientes.

2.4. Justificación de la actividad profesional

El puesto de asesor de ventas y servicios es un pilar fundamental dentro del banco. Su labor es crucial debido a su conocimiento especializado, el cual le permite impulsar los ingresos, brindar una atención de calidad al cliente, garantizar el cumplimiento normativo y generar oportunidades de negocio para el crecimiento de la entidad. Las principales funciones del ADVS se marcan en las siguientes actividades:

2.4.1. Generación de ingresos

El ADVS representa el primer punto de contacto entre el banco y el público. Su labor es esencial tanto en la captación de nuevos clientes como en la fidelización de los actuales. Su función principal consiste en asesorar y brindar apoyo financiero, garantizando un servicio eficiente que, a su vez, genere rentabilidad para la entidad.

2.4.2. Atención al cliente

Es la primera impresión a la atención al público, tanto para la captación de nuevos clientes como para la atención de clientes ya fidelizados, la labor netamente del ADVS es asesorar y dar ayuda financiera a todos los clientes y a su vez, generen rentabilidad para el banco.

2.4.3. Cumplimiento normativo

Los asesores de ventas y servicios deben estar capacitados para garantizar el cumplimiento de las normativas y leyes que regulan la venta de productos y servicios financieros. Esto asegura que las operaciones del banco se realicen de manera ética y transparente.

2.5. Resultados esperados

El propósito de esta investigación es evaluar la satisfacción laboral de los ADVS que se desempeñan en el área de Plataforma Comercial del BCP y proponer acciones y estrategias que el banco debería implementar para mejorar su bienestar, motivación y rendimiento. Estos aspectos no solo impactan en la calidad del servicio brindado a los clientes, sino que también contribuyen a fortalecer un ambiente laboral positivo, mejorar la imagen institucional y consolidar el éxito de la entidad bancaria.

Capítulo III

Marco teórico

3.1. Antecedentes de la Investigación

Se han encontrado muchas investigaciones realizadas sobre la satisfacción laboral relacionados con diversos aspectos como: Clima organizacional, clima laboral, compromiso organizacional, desempeño laboral, motivación laboral, entre otros.

3.1.1. En el ámbito internacional

Iquise (2022), en su tesis «Relación entre Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sachaca – Arequipa 2021», cita a:

Espaderos (2016), en su tesis que titulada «Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa», tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de la financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa, centrándose en la responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo de sus colaboradores. La metodología empleada fue la investigación cuantitativa mediante encuestas a los empleados de diferentes bancos de la mencionada municipalidad. Los resultados obtenidos indican que el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de las entidades financieras de esa municipalidad es alto, y, por ende, los colaboradores tienen actitudes positivas respecto a la dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo; además, manifiestan eficiencia, eficacia y proactividad. La conclusión es que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores tanto hombres como mujeres, es el mismo, y el alto nivel de satisfacción

de los colaboradores origina mayor productividad, un buen ambiente de trabajo, comunicación fluida, trabajo en equipo y buena motivación. (p. 12-13)

Urcia (2022), en su tesis «Relación entre Desempeño Laboral y Satisfacción Laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019», cita a:

Chiang y Ojeda (2017), quienes en su tesis titulada «Relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en las ferias libres de la ciudad de Guanajuato», tuvieron como objetivo identificar la relación entre la variable de satisfacción laboral y la variable de desempeño en los empleados en las ferias libres de la ciudad de Guanajuato, 2017. El tipo de investigación fue descriptiva y correlacional, empleando como herramienta de recolección de datos una encuesta para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 158 personas. Asimismo, arribaron al resultado de que existe una relación significativa y muy alta entre la variable de satisfacción con el ambiente físico y las horas laboradas diarias. Por último, este estudio llegó a la conclusión de que la satisfacción laboral tiene una relación alta con el desempeño laboral, debido a que las personas que formaron parte de esta investigación se sienten cómodas con los horarios de trabajo, y las condiciones físicas donde desarrollan sus actividades son las adecuadas para lograr que tengan un nivel de desempeño alto y una motivación muy buena. (p. 16)

Flores y Olortegui (2020), en su tesis «Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco agencia Huaycán, Lima 2020», citan a:

Martin (2015), de España, en su tesis «La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en el ámbito educativo», tiene como objetivo principal analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El tipo de investigación

es cuantitativa, descriptiva y correlacional. El instrumento utilizado para este estudio fue mediante dos cuestionarios. La muestra está compuesta por 100 personas entre (primaria y secundaria), hombres y mujeres. Al finalizar, en los resultados se encontró que, a mayor clima laboral, mayor satisfacción por parte del profesorado, siendo la conclusión que un buen clima laboral garantiza una adecuada satisfacción laboral. (p. 15-17)

Peralta (2017), de Bolivia, en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de Banca Privada”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería de la clínica regional La Paz de la Caja de Salud de la Banca Privada. La metodología utilizada es una investigación cuantitativa, con un tipo de estudio descriptivo y correlacional y con un diseño no experimental. La muestra utilizada es no aleatoria y está conformada por 74 enfermeros de ambos sexos. Los resultados obtenidos de esta investigación indican que hay una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería.

Zans (2017) en Nicaragua, en su trabajo de tesis “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN – Managua en el periodo 2016” tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM) de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se realizó tomando en cuenta un enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo y explicativo. El universo fue de 88 trabajadores y funcionarios, y la muestra consistió en 59 trabajadores y funcionarios. Los resultados obtenidos indican que el clima organizacional presente en la FAREM es, en su mayoría, optimista, de euforia y entusiasmo, así como de frialdad

y distanciamiento en menor medida; por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable. La conclusión es que el mejoramiento del clima organizacional influirá de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad.

Mercado (2015) en México, en su tesis “Las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo como factores de satisfacción en el trabajador”, tuvo como objetivo determinar la relación entre las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo, con la satisfacción del trabajador. El tipo de estudio que se realizó fue cuantitativo descriptivo y transversal; se aplicó como instrumento un cuestionario de 38 preguntas para evaluar el grado de satisfacción laboral, y se trabajó con una muestra de 37 mujeres. Los resultados de esta investigación, desde una perspectiva psicológica, sobre un alto grado de satisfacción laboral son puramente subjetivos. Esto se entiende como el entorno que influye en el grado de satisfacción, ya que no es necesaria simplemente la empresa para poder generar este confort, sino un trabajo dual entre la empresa y el trabajador.

3.1.2. En el ámbito nacional

Flores y Olortegui (2020), en su tesis «Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco agencia Huaycán, Lima 2020», citan a: Salas (2017), en su tesis «Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones prestadoras de servicios de Salud Públicas», tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública en Lima durante el año 2017. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimental, transversal y correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales

de la salud y la muestra fue de 200. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; se empleó como instrumento un cuestionario para ambas variables. Los resultados de la investigación indicaron que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del centro de salud San Genaro y el hospital María Auxiliadora de Lima durante el 2017. (p. 17-20)

Padilla (2020), en su tesis «Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao», tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao, durante el 2018. El estudio realizado correspondió a un enfoque cuantitativo, no experimental, con diseño correlacional y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 80 profesionales de enfermería del Hospital San José de Callao. Los resultados muestran que, en el clima organizacional, el 91% del personal profesional de enfermería considera que hay un clima organizacional favorable y el 9% considera que el clima organizacional no es favorable en su institución. En cuanto a la variable satisfacción laboral, se obtuvo un 96.3% del personal profesional de enfermería está satisfecho con su condición laboral. Se concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral poseen una relación directamente positiva, estadísticamente significativa, en el personal profesional de enfermería del Hospital San José del Callao en el año 2018.

Ferreyra y Abanto (2020), en su tesis «Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una entidad bancaria Ucayali, 2019», tuvieron como objetivo conocer y analizar cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una entidad bancaria en Ucayali en 2019. El estudio realizado es cuantitativo, correlacional no experimental. La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la entidad

bancaria. Para la recolección de datos se aplicaron la encuesta de clima organizacional propuesta por Putter (2010) y, para satisfacción laboral propuesto por Sonia Palma (2005). Con los resultados descritos en la investigación se concluye que el clima organizacional no tiene una relación significativa con la variable satisfacción laboral, lo cual es corroborado por el examen medible de Rho de Spearman que obtuvo un nivel de coeficiente de 0.281 (menor al 0.5 mínimo para poder afirmar la existencia de la relación) y un nivel de significancia de 0.030.

Almirón (2017), en su tesis «Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima 2017» tuvo como objetivo determinar la relación existente entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal administrativo del Ministerio Público Sede Central Lima en 2017. Se trata de una investigación de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra no probabilística estuvo conformada por 156 colaboradores, y el instrumento de investigación cumplió con dos requisitos: la validez y la confiabilidad, que se evaluaron antes de aplicar la encuesta. El método utilizado en la investigación fue el método científico como método general, y como específico el hipotético – deductivo. Para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables; en cuanto a la tendencia de las apreciaciones, es buena regular y deficiente para el clima organizacional y buena, regular y deficiente para la Satisfacción Laboral del personal administrativo del Ministerio Público Sede Central Lima en 2017. En cuanto al grado de correlación, se determinó que existe una correlación moderada entre las variables, y que dicha correlación es significativa; es decir, a mejor Clima Organizacional, mejor será la satisfacción laboral.

Inga Soto (2020) en su tesis «La Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral en Perú», cita a:

Pizarro, (2016), en su tesis «Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016», tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, en el año 2016. El tipo de investigación era correlacional no experimental - transaccional o transversal, con una población de 42 trabajadores del colegio y su muestra fue el 100% de la población. Para la recolección de datos se usó la encuesta como técnica, y se procesaron los datos mismos mediante el alfa de Cronbach, siendo medidos en la “escala de Likert”, posteriormente calculados con el Software SPSS versión 20.0. El resultado de la investigación indica que existe una correlación medianamente positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las instituciones estudiadas de nivel medio. La conclusión es que, a mayor satisfacción de los trabajadores, el nivel de su desempeño mejorará. (p. 8-10)

Boada (2019), en su tesis titulada «Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una PYME de servicios de seguridad peruana en 2018», tuvo como objetivo determinar la relación de satisfacción laboral con el desempeño de los agentes de seguridad de una PyME del sector de servicios de vigilancia y seguridad en Lima Metropolitana en 2018. El tipo de estudio de esta investigación es de análisis cuantitativo-descriptivo con enfoque transversal y correlacional, no experimental. Contó con una población de 182 trabajadores de servicio de seguridad, y la muestra consistió en 124 individuos. El resultado obtenido mostró una relación positiva entre el desempeño y la satisfacción de los trabajadores de

seguridad, mencionando que, a mayor satisfacción en el trabajo, se verá acompañado de un mejor desempeño del trabajador.

Sauñe y Gonza (2017), en su investigación «Influencia del Desempeño Laboral en la Satisfacción de los Trabajadores de Financiera Confianza, Arequipa, 2017», tuvieron como un principal objetivo determinar la influencia del desempeño laboral en la satisfacción de los colaboradores de Financiera Confianza. Además, utilizaron un tipo de estudio no experimental con corte transversal, y análisis cuantitativo y descriptivo relacional. La población y muestra estaban compuestas por 65 empleados de las agencias, datos brindados por la Oficina de Recursos Humanos de Financiera Confianza. El resultado obtenido fue que la mayoría del personal de la Financiera Confianza considera que su desempeño en el trabajo es productivo y eficiente, y que los elementos que influyen en la satisfacción de los empleados son el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas en cada agencia.

3.2. Bases teóricas de metodologías o actividades realizadas

3.2.1. Definición de Satisfacción Laboral

Coaquira y Paredes (2019) en su tesis «Clima laboral y su influencia en la Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa Alexander Fleming Arequipa 2018» por ser concisos y claros:

Schermerhorn, Hunt y Osborn (2004) definen la satisfacción laboral como: “El grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”. Dos elementos caben destacar en esta definición: La caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido. Luego citan a Gibson, Ivancevich y

Donnelly (2001), quienes definen que la satisfacción laboral es «una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo». En esta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tiene un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo.

Davis y Newstrom (2002) estiman que la satisfacción laboral «es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo». Esta definición es más amplia que la primera, pues incluye las emociones, y al igual que la anterior considera que pueden ser favorables (satisfacción propiamente dicha) o desfavorables (insatisfacción).

Luego de la revisión de los conceptos, me adhiero a la siguiente definición: La Satisfacción Laboral es un conjunto de sentimientos tanto positivos como negativos que tiene un trabajador hacia su trabajo, generado por diversos factores particulares relacionados con la labor que realiza y con las condiciones bajo las cuales se efectúa.

3.2.2. Factores que influyen en la satisfacción laboral

Existen una variedad de factores que pueden incidir o afectar el nivel de satisfacción laboral de un colaborador, particularmente me adhiero a lo mencionado por Coaquira y Paredes (2019) quienes en su tesis «Clima laboral y su influencia en la Satisfacción Laboral de los docentes de la institución educativa Alexander Fleming Arequipa 2018» mencionan de forma clara y concisa lo siguiente:

Según Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), los factores que generan satisfacción son cinco: Pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.

Para Hellriegel y Woodman, (2004), existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores higiénicos y factores motivacionales.

Los factores higiénicos son: Salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son: Reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

Por su parte, González (2007) indica los siguientes factores: Funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físico-ambientales en el trabajo, contenido interno en el trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo, relaciones con el jefe y relaciones de colaboración y trabajo en equipo.

Para efectos de esta investigación se tomarán como referencia los factores que inciden en la satisfacción laboral señalados por Arnedo y Castillo (2009), en tanto que incluyen elementos de carácter económico, social y psicológico que a juicio de las investigadoras recogen lo fundamental de la satisfacción laboral.

Retribución económica. Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. Incluye salario y beneficios socioeconómicos que contribuyen con la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

Condiciones físicas del entorno de trabajo. Son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: Iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa. Es la garantía que le brinda la empresa al colaborador de que éste permanezca en su puesto de trabajo.

Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las interacciones de las personas que tienen frecuente contacto en el seno de la organización con motivo del trabajo, ya sea entre compañeros de una misma dependencia o de diferentes unidades.

Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del personal para el cumplimiento de las decisiones y procesos que propongan los supervisores y gerentes de la organización.

Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por la eficiencia y virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de sus compañeros, su supervisor o la alta gerencia de la organización.

Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encontrará apoyo y estímulo para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción.

Cada uno de estos siete aspectos contribuye con la satisfacción laboral del trabajador, generando en él efectos positivos sobre su motivación y sobre su desempeño individual.

Urcia Orderique (2022) en su tesis «Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en Asesores de Ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019» da una clara explicación sobre:

Teoría de Satisfacción Laboral. Según Maslow (2006) afirma que, la satisfacción del ser humano está basada en 5 necesidades de acuerdo ya que este plantea una pirámide que comienza con las necesidades básicas que son concernientes a la supervivencia; en el siguiente peldaño están las necesidades de protección y seguridad; seguido de las concernientes con el área social, conocidas también como necesidades de afiliación; asimismo, en el peldaño número cuatro se localizan las concernientes con la estima y aceptación hacia uno mismo, que también son conocidas como necesidades de reconocimiento y finalmente, en la cima, figuran las necesidades de autorrealización de cada persona. Maslow evidencia que la única manera para satisfacer las necesidades superiores es satisfaciendo primero la parte inferior de la

pirámide, es decir, primero se satisfacen las anteriores para poder continuar con la siguiente. Maslow plantea que cada ser humano posee cinco necesidades primordiales y las jerarquiza en una pirámide:

Necesidades fisiológicas. Involucran las necesidades físicas como por ejemplo la alimentación, consumo de líquidos, un refugio seguro, sexo entre otras.

Necesidades de seguridad. Todo ser humano necesita seguridad psicológica como estabilidad emocional, así mismo, seguridad física, económica; seguridad y resguardo del daño emocional y física.

Necesidades sociales Implica tanto el brindar afecto como recibir con la misma intensidad muestras afectivas de los que nos rodean.

Necesidad de estima y reconocimiento. Es el deseo de alcanzar una valoración adecuada de nosotros como personas, fortaleciendo nuestra estima, estatus, logro y respetando a los demás.

Autorrealización. Es la predisposición para renovar y desenvolver nuestras cualidades positivas, para sentirnos realizados en diferentes ámbitos. El empuje de transformarse en lo que se anhela en cuanto al desarrollo, potencialización de uno mismo y sentirnos satisfechos.

3.3. Marco conceptual

Se han encontrado diversos conceptos relacionados con este trabajo. Entre ellos con el de Eustaquio (2016) en su tesis «Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de la Esperanza Enero-Julio 2016.» (p. 54-55) mencionan los siguientes conceptos a los cuales nos adherimos por ser claros y concisos:

Clima organizacional. Browy (1990) manifiesta que el clima organizacional se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de esta.

Compromiso Organizacional. Robbins y Judge (2009) define como el grado en que un empleado se identifica con una organización particular y sus metas, y desea seguir siendo miembro de esta.

Desempeño laboral. Pedraza, Amaya y Conde (2010) define como «aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Dimensiones de la satisfacción laboral. Locke (1976) define como los factores que nos dan a conocer el grado de satisfacción del trabajador en relación con su ambiente laboral.

Eficacia. Robbins y Coulter (2005) definen como «hacer las cosas correctas», es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

Eficiencia. Koontz y Weihrich (2004) definen como el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

Motivación laboral. Mayor (2009) define que es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad de esfuerzo y satisfacer algunas necesidades individuales.

Velazco (2016), en su tesis «Presentación y sustentación del informe memoria de experiencia profesional y rendimiento de una prueba de conocimiento - Modalidad suficiencia profesional» (p. 61-62) menciona los siguientes conceptos a los cuales nos adherimos por su claridad:

Atención al Cliente. Blanco, (2001), citado en Pérez, 2007, es un conjunto de actividades organizacionales orientadas al mercado, destinadas a identificar y satisfacer las necesidades de los clientes, buscando cubrir expectativas y aumentar su satisfacción.

Calidad. Según (Álvarez, 2006), representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios.

Calidad en la atención del cliente. Blanco, (2001), citado en Pérez (2007), representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.

Calidad en el servicio. Según Pizzo (2013) es la habilidad de una organización para entender y satisfacer las necesidades del cliente, ofreciendo un servicio eficaz y confiable. Esto genera satisfacción, fidelización, mayores ingresos y menores costos, incluso ante imprevistos o errores, superando las expectativas del cliente.

Cliente. Thompson (2009) afirma que es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Servicio. Según Bon (2008), es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos.

Capítulo IV

Descripción de las actividades profesionales

4.1. Descripción de actividades profesionales

4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales

El área de Plataforma Comercial desempeña un papel fundamental en el BCP, ya que es responsable de todas las tareas relacionadas con la comercialización de productos y servicios financieros del banco, tales como:

Ventas de productos financieros. El área comercial se encarga de desarrollar estrategias de ventas de:

Activos: productos rentables para el banco, como préstamos personales, vehiculares e hipotecarios, tarjetas de crédito y seguros.

Pasivos: productos que generan salida de dinero y pagos del banco a los clientes, tales como cuentas de ahorro y corriente, cuentas de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), cuentas a plazo fijo y certificados bancarios.

Seguimiento y análisis de resultados. El área de Plataforma Comercial monitorea y analiza continuamente los resultados de ventas de manera mensual y trimestral. Esto implica el uso de indicadores y herramientas para evaluar el desempeño de las actividades comerciales, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones estratégicas para optimizar los resultados del negocio.

4.1.2. Alcance de las actividades profesionales

El Asesor de Ventas y Servicios tiene a su cargo la ejecución y concreción de las siguientes actividades dentro de la entidad financiera:

Prospección de clientes. Identifica y busca activamente nuevos clientes potenciales.

Atención al cliente. Brinda un servicio de calidad tanto a clientes como a no clientes, comprendiendo sus necesidades, resolviendo inquietudes, brindando información sobre los productos y servicios, y ofreciendo soluciones adecuadas.

Presentación de productos o servicios. Expone de manera efectiva los productos o servicios del banco. Para ello, es fundamental poseer un conocimiento detallado de cada producto, responder dudas y personalizar la oferta según las necesidades específicas de cada cliente.

Cierre de ventas. Negocia con los clientes y acuerdos comerciales concretos. Esta actividad incluye la identificación de necesidades, la gestión de objeciones y la resolución de inquietudes de los clientes.

Seguimiento de clientes. Posterior al cierre de la venta, mantiene comunicación continua con el cliente, asegurando su satisfacción, brindando soporte postventa y detectando oportunidades para ofrecer productos o servicios adicionales.

4.1.3. Entregables de las actividades

Según el BCP, los entregables son los productos o documentos que un colaborador o equipo debe completar dentro de sus responsabilidades y tareas asignadas. Estos elementos son esenciales para garantizar el correcto funcionamiento del banco, alcanzar los objetivos comerciales y cumplir con las normativas y estándares del sector financiero. Los entregables específicos para el puesto de ADVS incluyen:

Análisis de crédito. Evaluación del riesgo crediticio mediante el análisis de la solvencia y capacidad de pago de los clientes que solicitan préstamos o créditos.

Evaluación de inversiones. Elaboración de análisis y asesoramiento financiero para que los clientes tomen decisiones informadas sobre sus inversiones.

Productividad del servicio al cliente. Prestación de un servicio eficiente, atendiendo consultas, resolviendo problemas y asesorando sobre productos y servicios bancarios.

Informes de gestión. Elaboración de informes que comunican el progreso y los resultados de las operaciones y proyectos del banco.

Resolución de problemas. Identificación de problemas y propuesta de soluciones efectivas para mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo en el banco.

4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional

4.2.1. Metodologías

Gestión de relaciones con clientes. Esta metodología se centra en establecer y mantener relaciones sólidas con los clientes del banco. Implica el uso de sistemas y herramientas para recopilar, analizar y gestionar información sobre los clientes, lo que permite brindar un servicio personalizado y adaptado a sus necesidades individuales.

Ventas. Esta metodología se basa en comprender las necesidades y objetivos de los clientes para ofrecerles soluciones financieras adecuadas. Los asesores de ventas y servicios (ADVS) del banco asumen el rol de consejeros des, proporcionando asesoramiento individualizado y recomendaciones fundamentadas en la situación financiera de cada cliente.

Análisis de datos. Se emplean técnicas avanzadas de análisis para identificar patrones, tendencias y oportunidades de negocio, con el fin de optimizar la toma de decisiones comerciales.

Marketing digital y estrategias de generación de leads. La promoción de productos y servicios se realiza de manera efectiva a través del marketing digital. Para incrementar la base de datos de clientes potenciales interesados en los productos o servicios del banco, se implementan estrategias de generación de leads, las cuales incluyen el email marketing, la publicidad en línea, la optimización en motores de búsqueda y la presencia en redes sociales.

4.2.2. Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades

En mi labor como Asesor de Ventas y Servicios en la Agencia Hunter del BCP, utilicé los siguientes recursos:

Computadora personal. Dispositivo autorizado con credenciales para el correcto acceso y uso de los sistemas internos del banco.

Sistema de programación remota (CITRIX). Aplicación instalada en los dispositivos móviles del ADVS, utilizada para solucionar problemas y gestionar tareas fuera de la oficina.

15 aplicativos diferentes del banco. Cada una de estas herramientas cumple una función específica dentro de la gestión comercial, administrativa y operativa del banco, facilitando la eficiencia en la atención al cliente y la ejecución de los procesos financieros:

- Nuevo MIC
- Pasaporte adicional
- Portal BCP
- Sistarjetas
- Aplicativo SAP Pasivos
- Salesforce 360
- Elegante
- Máscara GAHI
- Agenda Comercial
- RENIEC
- Informe de la SBS
- Suite Personas
- Suite Empresas
- MIC Tradicional Paraguas

- Web Vía BCP

4.3. Ejecución de las actividades profesionales

La ejecución de las actividades profesionales comprende el desarrollo de las tareas y responsabilidades inherentes a un puesto de trabajo o profesión específica. En el caso de los Asesores de Ventas y Servicios, esto implica aplicar las habilidades, conocimientos y experiencia necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva. Asimismo, deben cumplir con las normas y principios éticos profesionales, respetar los plazos establecidos y mantener una comunicación fluida con colegas y clientes.

Entre las principales actividades que realizan los Asesores de Ventas y Servicios se encuentran:

Crecimiento de la base de clientes. Uno de los objetivos fundamentales es aumentar el número de clientes del banco mediante la captación de nuevos usuarios y la fidelización de los existentes a través de un servicio de calidad.

Incremento de los activos bajo gestión. Los bancos establecen metas para aumentar los activos bajo gestión, es decir, la cantidad de dinero que los clientes depositan o invierten en la entidad. Para ello, se ofrece una cartera de productos financieros que inspire confianza en los clientes y los motive a gestionar sus activos a través del banco.

Incremento de la rentabilidad. La rentabilidad es un objetivo clave en la gestión bancaria. Para ello, se fijan metas relacionadas con el crecimiento de los ingresos, la optimización de costos, la eficiencia operativa y la mejora de los márgenes de ganancia.

Atención de calidad. Las entidades bancarias también priorizan la mejora continua en la calidad del servicio al cliente, garantizando una experiencia satisfactoria en cada interacción.

Innovación y digitalización. el contexto actual, los bancos promueven la transformación digital mediante la implementación de herramientas tecnológicas avanzadas. En este sentido, el BCP dispone de las siguientes soluciones digitales:

Yape. Billetera electrónica que permite realizar transferencias de hasta 500 soles de manera rápida a través del teléfono móvil asociado a cada cliente.

Banca móvil y banca por internet: Banca personalizada para dispositivos móviles y computadoras que permite consultar saldos, hacer pagos de servicios, préstamos o tarjetas, y realizar transferencias locales o internacionales a cuentas bancarias propias o de otros bancos.

Clara: Asistente virtual del BCP disponible las 24 horas del día, que permite consultar el estado de solicitudes o reclamos.

Cocos y Lucas: Aplicativo que facilita operaciones de cambio de divisas con una tasa preferencial respecto a las agencias físicas del BCP.

4.3.1. Cronograma de actividades realizadas.

En las siguientes tablas se presenta el cronograma de actividades que realiza el Asesor de Ventas y Servicios de la Agencia Hunter del BCP. En la tabla 2 se muestra el cronograma de actividades que ejecutan diariamente y en la tabla 3 se muestra el cronograma de actividades que realizan de forma anual.

Tabla 2

Cronograma de actividades diarias realizadas por el ADVS

Actividades	Crecimiento de clientes	Rentabilidad	Atención al cliente	Innovación y digitalización
Envío de simuladores	X	X		

Preparación de agenda comercial	X							X				
Atención al cliente	X							X			X	
Tareas diarias	X			X				X			X	
Revisión de agenda comercial	X											
Proyección de compromisos	X			X								
Informe diario	X			X							X	

Tabla 3

Cronograma de actividades anuales realizadas por el ADVS

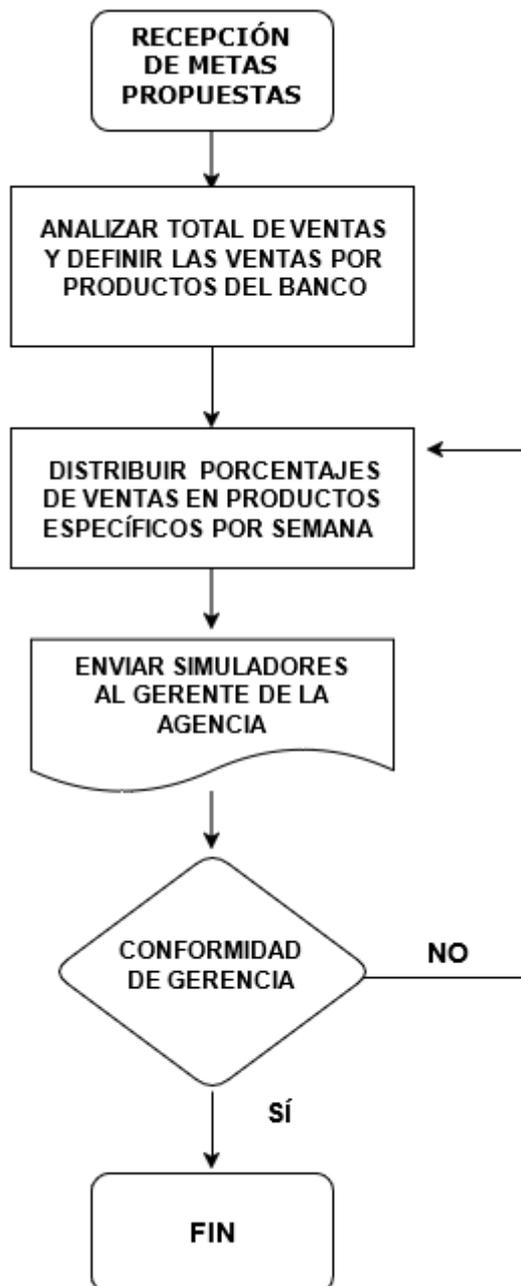
Actividades	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Inicio de campañas	X			X			X			X		
Capacitaciones		X			X			X			X	
Atención al cliente	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Venta de productos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evaluación de resultados	X			X			X			X		
Seguimiento de resultados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reconocimientos							X					X

Proceso y secuencia operativa de las actividades profesionales.

La secuencia y proceso de las tareas que lleva a cabo el Asesor de Ventas y Servicios en su labor diaria comienza con la recepción de Metas Propuestas, como se ilustra en el siguiente diagrama de flujo (Figura 4).

Figura 4

Flujograma del proceso y secuencia operativa de actividades del ADVS



Capítulo V

Resultados

5.1. Resultados finales de las actividades realizadas

Durante mi labor como Asesor de Ventas y Servicios en la Plataforma Comercial de la Agencia Hunter del BCP, tuve la oportunidad de conocer, presentar y ofrecer los productos del banco a los clientes. Asimismo, experimenté diversas situaciones propias del cargo y, en algunas ocasiones, asumí responsabilidades adicionales asignadas a niveles superiores. A lo largo de esta experiencia, pude observar directamente los desafíos que enfrentan los ADVS, quienes se esfuerzan y entregan lo mejor de sí no solo para cumplir con los objetivos establecidos, sino también para contribuir al desarrollo continuo del banco.

No obstante, considero que el grado de satisfacción laboral de los ADVS no es óptimo, evidenciándose una elevada tasa de ausentismo, renuncias frecuentes y un alto nivel de estrés debido a la carga de trabajo que deben gestionar.

Lo manifestado previamente se relaciona directamente con lo señalado en la Memoria Integrada del BCP (2022), donde se indica que la satisfacción general de los colaboradores es del 88 %, manteniéndose en el mismo nivel que el año anterior. Sin embargo, según la percepción del personal, la satisfacción laboral de los ADVS es significativamente inferior a dicho porcentaje.

El objetivo de este estudio es determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral del Asesor de Ventas y Servicios, responsable del sector de Plataforma Comercial de la Agencia Hunter del Banco de Crédito del Perú durante el año 2023. Para lograr esto, se han expuesto los aspectos generales del Banco de Crédito del Perú; posteriormente, se examinaron las labores que lleva a cabo y las funciones del ADVS como colaborador del BCP. Asimismo, se

busca determinar cómo la satisfacción laboral del ADVS afecta su rendimiento en el trabajo, su motivación, su bienestar y el ambiente laboral.

En relación con los resultados finales de las actividades realizadas se tiene lo siguiente:

5.1.1. Mejorar la atención al cliente, mediante una comunicación amigable, fluida y de escucha activa con ellos

Para obtener este resultado s necesario llevar a cabo diversas actividades que permitan evaluar y mejorar la satisfacción laboral de los Asesores de Ventas y Servicios:

Focus group: Se deben realizar semanalmente con una duración mínima de diez minutos. El enfoque principal debe ser destacar aspectos positivos del desempeño del asesor de ventas y servicios, fomentando el reconocimiento y la motivación.

Encuestas anónimas internas. Aplicadas a clientes atendidos para recopilar opiniones sobre la calidad del servicio recibido. Estas encuestas permiten obtener una evaluación objetiva desde la perspectiva del usuario y detectar áreas de mejora en la atención brindada.

Actividades de calidad. Se deben implementar incentivos no económicos, como reconocimientos y menciones especiales, para motivar a los asesores y mejorar la calidad del servicio. Esto contribuye a fortalecer el compromiso y promover una cultura organizacional centrada en la excelencia.

5.1.2. Implementar un sistema de gestión de documentos eficaz y proactivo para mejorar la ejecución de sus tareas

Se establece un cronograma quincenal y se asignan roles específicos a los asesores de ventas y servicios, quienes serán responsables del orden y control documentario. Además, se mantiene el compromiso diario de revisar la documentación generada por cada asesor, asegurando así una adecuada organización y disponibilidad de la información.

5.1.3. Mantener un constante y eficiente seguimiento a los clientes atendidos

Es esencial para optimizar la gestión de ventas. Cada asesor debe documentar detalladamente el progreso en el seguimiento de los clientes, especialmente aquellos que se encuentran en la fase de oportunidad de cierre de venta y han sido categorizados en semáforo amarillo por estar próximos al desembolso, aunque la transacción no se haya concretado por diversas razones. Como parte de esta estrategia, se establece la meta de que cada asesor logre registrar al menos un cierre de venta de estas transacciones a lo largo de cada mes comercial.

5.1.4. Permanecer entrenado y recibir retroalimentación en las estrategias de cierre de ventas

Se implementa una formación de 15 minutos al inicio de cada semana laboral, enfocada en reforzar técnicas de cierre de ventas y el manejo de objeciones. Esta información es compartida en un pizarrón visible para todos los asesores y, adicionalmente, se configura un fondo de pantalla en cada computadora con los conceptos clave a considerar en la atención a los clientes.

5.1.5. Establecer una correcta priorización de las actividades principales

Se designa un intervalo de 10 a 15 minutos dentro de la jornada laboral para que cada asesor de ventas y servicios pueda enfocarse exclusivamente en resolver los asuntos pendientes de sus tareas diarias. Esta estrategia facilita un mejor desempeño y contribuye a una gestión más efectiva de sus responsabilidades.

5.2. Logros alcanzados

Logros alcanzados como asesor de ventas y servicios de la Agencia Hunter del BCP fueron los siguientes:

- Felicitaciones y reconocimientos por ocupar el primer quintil entre los mejores asesores de ventas y servicios a nivel regional sur. (Anexo 2)
- Reconocimiento del área División de Canales de Atención (Agencias a nivel Nacional). (Anexo 3)
- Propuesta verbal de la gerencia, promoción para acceder al puesto de Ejecutivo PYME.

5.3. Dificultades encontradas

Algunas dificultades encontradas durante la investigación realizada fueron las siguientes:

5.3.1. Resistencia al cambio

Se ha percibido una reacción negativa de ciertos colaboradores frente a la implementación de modificaciones, innovaciones o transformaciones en el BCP. Esta situación suele estar motivada por la falta de confianza en el proceso de cambio, el temor a lo desconocido, la percepción de pérdida de comodidad y la ruptura de la rutina establecida.

5.3.2. Insatisfacción por falta de reconocimiento

La valoración y reconocimiento de los colaboradores es un elemento fundamental en el ámbito laboral; sin embargo, en muchas ocasiones, esto no se realiza de forma adecuada. Cuando se otorgan reconocimientos, no siempre se garantiza la igualdad de oportunidades para todos, lo que genera descontento e incomodidad entre los asesores de ventas y servicios.

5.3.3. Objeciones de los clientes por deficiencia de fuentes externas como sistema

En la interacción diaria entre el Asesor de Ventas y Servicios y los clientes, frecuentemente surgen inconvenientes relacionados con fallas en el sistema bancario, lo que causa malestar y desconfianza en los clientes.

5.3.4. Objeciones por temas coyunturales

La complicada situación política, social y económica del país genera incertidumbre, descontento e impacta de manera desfavorable tanto en los clientes como en los colaboradores del banco.

5.3.5. Deficiencia de apoyo de otras áreas

La falta de una adecuada coordinación y respaldo entre los empleados que trabajan en diferentes áreas del banco dificulta la ejecución eficiente de las tareas y compromete la calidad del servicio brindado a los clientes.

5.4. Aporte del bachiller en la empresa y/o institución

Mi formación como bachiller en Administración de Empresas y mi experiencia en la Agencia Hunter del Banco de Crédito del Perú, donde me desempeñé como Asesor de Ventas y Servicios, han contribuido significativamente al éxito, la eficiencia operativa y la imagen positiva del banco. A continuación, se enumeran las contribuciones más relevantes realizadas:

5.4.1. Segmentación de clientes

La atención a los clientes en la Agencia BCP de Hunter ha sido modificada con la implementación de dos grupos de atención. Uno de ellos es el preferencial, y en ambos se

respetar de manera estricta el orden de llegada de los clientes, garantizando una atención más organizada y eficiente.

5.4.2. Respeto de ofertas en campañas de créditos

Cada cliente que haya sido previamente evaluado conforme a las condiciones establecidas en la campaña de créditos recibirá su crédito bajo los términos ofrecidos, asegurando el cumplimiento de los plazos y condiciones estipulados por la entidad bancaria.

5.4.3. Innovación y tecnología

En un mundo en constante evolución tecnológica, pude aportar mis conocimientos y habilidades en innovación y tecnología para impulsar la modernización de los servicios bancarios. Esto permitió optimizar la atención al cliente y mejorar la eficiencia en las operaciones, asegurando un servicio más ágil y competitivo.

5.4.4. Fomento del trabajo en equipo y un buen ambiente laboral

Promoví un ambiente de trabajo positivo y cooperativo, lo que favoreció la moral y el desempeño de todos los colaboradores. Este enfoque permitió fortalecer la cohesión del equipo y mejorar la calidad del servicio brindado a los clientes, creando un entorno laboral más armonioso y productivo.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados del presente trabajos de investigación, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La ausencia de reconocimiento y oportunidades de promoción tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los Asesores de Ventas y Servicios del BCP. Esta situación no solo afecta negativamente su motivación y rendimiento, sino que también repercute en su bienestar general, limitando su desarrollo profesional y personal dentro de la organización.
- El Asesor de Ventas y Servicios, responsable del área de Plataforma Comercial del BCP, enfrenta dificultades para cumplir plenamente con su principal objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes y brindar una atención de calidad. Estas dificultades surgen cuando se les asignan tareas ajenas a sus responsabilidades principales, lo que genera una sobrecarga laboral que afecta su desempeño y la calidad del servicio ofrecido.
- Las capacitaciones organizadas por el BCP para los Asesores de Ventas y Servicios no logran cumplir con sus expectativas, ya que no están alineadas con las exigencias de las tareas y responsabilidades que deben desempeñar. Esta desconexión afecta de manera negativa su satisfacción laboral, limitando su desarrollo profesional y su capacidad para enfrentar los desafíos de su puesto de manera efectiva.
- El éxito alcanzado por el Banco de Crédito del Perú se debe en gran medida al esfuerzo y dedicación de sus Asesores de Ventas y Servicios, quienes desempeñan un rol fundamental en las operaciones y el correcto funcionamiento de la institución, contribuyendo significativamente al logro de sus objetivos organizacionales.

Recomendaciones

Del análisis de los resultados y conclusiones hemos decidido brindar las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que el Banco de Crédito del Perú implemente estrategias efectivas para promover el reconocimiento y la promoción de sus colaboradores a nivel nacional. Estas acciones contribuirían a mantener elevados niveles de satisfacción laboral, lo que, a su vez, favorecería una atención de calidad a los clientes, un desempeño óptimo y una alta motivación entre los Asesores de Ventas y Servicios.
- Se recomienda que los jefes a cargo adopten una actitud positiva y enfoquen sus esfuerzos en priorizar adecuadamente las tareas asignadas a los Asesores de Ventas y Servicios. Esta práctica contribuirá a mejorar su eficacia y eficiencia en el desempeño de sus funciones, fomentando un entorno laboral más productivo y equilibrado.
- Se sugiere que el BCP implemente un sistema de evaluación trimestral para los Asesores de Ventas y Servicios a nivel nacional, con el objetivo de valorar sus logros y cualidades, fortaleciendo así su satisfacción laboral. Asimismo, se recomienda realizar encuestas al término de cada atención al cliente para medir la calidad del servicio brindado, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora y consolidar la excelencia en la experiencia del cliente.
- Se recomienda que el BCP priorice iniciativas orientadas a mantener altos niveles de satisfacción laboral entre sus Asesores de Ventas y Servicios. Esto no solo contribuirá a fortalecer un ambiente laboral positivo, sino que también garantizará una atención de calidad a los clientes y mejorará la imagen institucional del banco, consolidando su posición como líder en el sector financiero peruano.

Referencias bibliográficas

- Coaquira Soncco, F. A. y Paredes Barrientos, I. M. (2019). *Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Alexander Fleming Arequipa 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9703>
- Eustaquio Briceño, C. A. (2016). *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del Módulo Básico de Justicia del distrito de La Esperanza enero-julio 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/9789>
- Flores Correa, F. y Olortegui Silva, H. S. (2022). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera Mi Banco agencia Huaycán, Lima 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31799>
- Inga Soto, A. K. (2020). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Perú* [Trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller, Universidad Científica del Sur]. Repositorio de la Universidad Científica del Sur. <https://hdl.handle.net/20.500.12805/1388>
- Iquise Quispe, R. O. (2022). *Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sachaca – Arequipa 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/14900>

- Urcia Orderique, D. F. (2022). *Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9330>
- Velazco Cahuana, K. L. (2016). *Presentación y sustentación del informe memoria de experiencia profesional y rendimiento de una prueba de conocimiento - Modalidad suficiencia profesional* [Informe de suficiencia profesional, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7998>
- Banco de Crédito del Perú. (2022). *Memoria integrada del Banco de Crédito del Perú correspondiente al año 2022*. https://www.viabcp.com/wcm/connect/526d12e6-cb28-40fc-b8a6-2d1efdd50a88/2022_Memoria+Integrada.pdf?MOD=AJPERES&CVID=oDxf7tf&attachment=false&id=1691701035452

Anexos

Anexo 1: Declaración Jurada de autenticidad de investigación

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, CESAR STEVEN BELLIDO CORNEJO, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 47008791, de la E.A.P. de ADMINISTRACIÓN de la Facultad de CIENCIAS DE LA EMPRESA la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El trabajo de suficiencia profesional titulado: “LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE PLATAFORMA COMERCIAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ”, es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de ADMINISTRACIÓN.
2. El trabajo de suficiencia profesional no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El trabajo de suficiencia profesional es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

03 de febrero de 2025.



CESAR STEVEN BELLIDO CORNEJO

DNI. No. 47008791

Anexo 2: Diplomas por pertenecer a los 8 mejores ADVS de la Región Sur



Anexo 3: Diploma por destacado cumplimiento en categoría de ADVS

